

**SISTEM PELAYANAN HUMAS UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA
UTARA DALAM MEMBANGUN CITRA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sumatera Utara Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

LIA MARDIAH
NIM : 0603153060

Program Studi : Ilmu Komunikasi



**FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**



**SISTEM PELAYANAN HUMAS UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA
UTARA DALAM MEMBANGUN CITRA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sumatera Utara Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

LIA MARDIAH

NIM : 0603153062

Pembimbing I

Dr. Muhammad Faisal Hamdani, Mag
NIP. 197401312001121001

Pembimbing II

Indira Fatra Deni P. MA
NIB. 1100000085

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**



**SISTEM PELAYANAN HUMAS UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA
UTARA DALAM MEMBANGUN CITRA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sumatera Utara Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

LIA MARDIAH
NIM: 0603153062

Pembimbing I

Dr. Muhammad Faisal Hamdani, Mag
NIP. 197401312001121001

Pembimbing II

Indira Fatra Deni P. MA
NIB. 1100000085

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dr. Hasan Sazali, MA
NIDN: 19760222007011018

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**SISTEM PELAYANAN HUMAS UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA
UTARA DALAM MEMBANGUN CITRA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Dalam Fakultas Ilmu Sosial.**

DIAJUKAN OLEH :

**LIA MARDIAH
NIM : 0603153062**

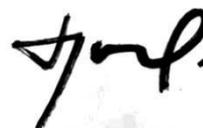
TELAH DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I



**Dr. Muhammad Faisal Hamdani, Mag
NIP. 197401312001121001**

Pembimbing II



**Indira Fatra Deni P. Ma
NIB. 1100000085**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Orang Tua Sebagai tanda bukti dan rasa terimakasih, saya persembahkan karya ini kepada yang tercinta Ayah Zulkifli Tanjung dan Ibu Alidar, yang telah memberikan kasih sayang, semangat dan cinta kasih yang tidak mungkin dapat terbalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal yang untuk membuat Ayah dan Ibu bahagia. Terimakasih Ayah dan Ibu yang tak pernah henti dalam menyematkan segala kebaikan di sela-sela doa'nya.
2. Abangku Muhammad Zulfan, Muhammad Hamdan, Muhammad Husin Alraman, Muhammad Ikhwandi dan Kakakku Irma Fauziah, Linda Yani, Siti Zubaidah terimakasih kalian adalah salah satu dari sekian banyak alasan untuk semangat kesuksesanku.
3. Bapak dan Ibu Dosen FIS yang telah memberikan bimbingan selama kuliah dan dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Almamater tercinta Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan yang memberikan kesempatan peneliti untuk menimba ilmu dan memperluas pengetahuan

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lia Mardiah

Nim : 0603153062

Tempat/Tgl Lahir : Medan, 28 April 1997

Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial UIN SU Medan

Alamat : Jalan HM. JONI No. 27 B

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara” benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Medan, 02 Agustus 2020

Yang membuat
Pernyataan



Lia Mardiah
0603153062

MOTTO

أَهْدِيكَ إِلَهُ أُمَّكَ تَمَّ نِ وَدُبْعَ آفِمْ كُبْرَ أَنَا وَهَدَّ حِ أَوَّ تَمَّ

Artinya : “*Sesungguhnya (agama tauhid) ini adalah agama kamu semua, agama*

Yang satu dan Aku adalah Tuhanmu, Maka Sembahlah Aku.” (Q.S. Al-Anbiya“{21}:92)

ABSTRAK

Lia Mardiah, Nim 0603153062, *Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Di bawah bimbingan, pembimbing I Dr. Muhammad Faisal Hamdani, Mag, dan pembimbing II Indira Fatra Deni P.MA

Sistem pelayanan adalah menurut arti kata, sistem adalah cara teratur prosedur-prosedur untuk melakukan sesuatu. Sistem pelayanan sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu sistem pelayanan. Sistem pelayanan juga pada dasarnya adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur dan metode-metode 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, memberikan pelayanan dengan memenuhi kepentingan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang baik dengan proses dalam sistem pelayanan. Membantu mengambil keputusan manajemen operasi perusahaan dari hari ke hari serta menyediakan informasi yang layak untuk diinformasikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan teori dari citra dan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Frank Jefkins dan Mardi Jhon Harrowitz, sedangkan teori dari kualitas pelayanan dikemukakan oleh Ridwan dan sudarajat dan Bharata. Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam sistem pelayanan humas universitas islam negeri sumatera utara memberikan citra yang positif kepada masyarakat.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan Humas dan Membangun Citra

ABSTRAK

Lia Mardiah, Nim 0603153062, *Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Di bawah bimbingan, pembimbing I Dr. Muhammad Faisal Hamdani, Mag, dan pembimbing II Indira Fatra Deni P.MA

Service system is according to the meaning of the word, system is a regular way of procedures to do something. The service system is actually a unit of factors needed in the implementation of a service system. The service system also at the event is a framework of interconnected procedures and methods, which are arranged according to a comprehensive scheme to carry out an activity or main function of the company produced by a particular process that aims to provide information, provide services by fulfilling public interest in creating good services with processes in the service system. Helping the day-to-day decision making of the company's operations management as well as providing appropriate information to share.

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.

Keywords: Public Relations Service System and Image Building

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Karena atas kuasanya dan ridha-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW, yang menjadi inspiratory bagi setiap muslim dan sang revolusioner sejati dalam Islam. Juga kepada Orang Tua dan Anaknya, para sahabatnya serta orang-orang yang mengikuti jejak langkahnya. Adapun penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Jurusan Ilmu Komunikasi (IKOM) pada Fakultas Ilmu Sosial UIN SU Medan.

Sebelumnya penulis mengucapkan jazakumullah khairan katsiran kepada kedua orang tua tercinta, dengan curahan cinta dan kasih sayangnya, kerja kerasnya, serta doa yang selalu tiada henti-hentinya, telah mengantarkan penulis menyelesaikan pendidikan SI di Fakultas Ilmu Sosial UIN SU Medan, semoga Allah selalu menjaga dan melimpahkan ridha-Nya kepada mereka. Aamiin.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang sangat berjasa. Untuk itu rasa terima kasih penulis sampaikan kepada berbagai pihak diantaranya :

1. Kepada Prof. Dr. Saidurrahman, MA selaku Rektor UIN Sumatera Utara Medan dan Wakil Rektor I, II, Dan III UIN SU serta segenap jajarannya yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat belajar dengan baik sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kepada Dekan Fakultas Ilmu Sosial Bapak Prof. Dr. Ahmad Qorib, MA beserta staf dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan untuk penulis meraih gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial UIN SU Medan.
3. Terimakasih penulis ucapkan kepada Dosen Pembimbing I Bapak Dr. Muhammad Faisal Hamdani, Mag dan Dosen Pembimbing II Bapak Indira Fatra Deni P.MA yang telah meluangkan waktunya guna memberikan bimbingan, bantuan, pengarahan, serta perbaikan terhadap penulisan skripsi ini.
4. Terimakasih penulis ucapkan kepada Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Bapak Dr. Hasan Sazali, MA dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Ibu Dr. Nursapia Harahap MA

yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi sehingga skripsi ini selesai.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan yang selama ini telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Terimakasih penulis ucapkan kepada abang kandung saya Muhammad Ipan, Muhammad Hamdan, Muhammad Husin, Muhammad Ikhwandi serta kakak kandung saya Irma Fauziah, Linda Yani dan Siti Zubaidah yang selalu memberikan bantuan, semangat dan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Terimakasih kepada Fitria El Afifah S.Sos, Dahlia Atriyani S.I.Kom, Putri Ayu Ramjani S.Hum yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Terimakasih kepada Irman Syahputra ST, Shella Zelviana Suci S.Sos dan Zulhairanny SE, yang telah banyak membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan yaitu Dede Zelviana Fitri S.I.kom, Nazifah Rahmi Siregar S.I.kom, Emia Pepayosa Surbakti S.I.kom, Nurul Hidayah S.I.kom, Fikriyah Habibi S.I.kom, Rosyidatul Irbah Gultom S.I.kom yang selalu mendukung dan memberikan motivasi dan terimakasih kepada Keluarga Besar Ilmu Komunikasi Humas Angkatan Tahun 2015 Fakultas Ilmu Sosial yang telah banyak memberikan bantuan berupa tenaga, pikiran, dan selalu memberikan semangat kepada penulis dengan canda tawa yang telah memberikan semangat kepada penulis dengan canda tawa yang telah memberikan semangat kepada penulis. Semoga Allah membalas semua kebaikan yang mereka perbuat kepada penulis.

10. Kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan karya ilmiah ini, semoga Allah SWT memberikan Rahmat dan Hidayahnya kepada kita semua. Aamiin.

Kepada mereka semua tidak ada sesuatu yang dapat penulis berikan sebagai imbalan, kecuali do'a semoga Allah selalu membimbing langkah hidup mereka dan membalas kebaikan mereka dengan balasan yang lebih banyak dan lebih baik lagi.

Skripsi yang kecil ini dibuat dengan usaha maksimal dari keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan baik dari segi isi maupun tulisan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Akhirnya dengan segala kesadaran dan kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya. Kesempurnaan hanya milik Allah SWT, hanya Kepada mu Kami menyembah dan kami meminta pertolongan.

Medan, 2 Agustus 2020

Peneliti



Lia Mardiah

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
PERSEMBAHAN.....	ii
SURAT PENRNYATAAN	iii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	xii
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Defenisi Konseptual	5
F. Sumber Data.....	7
G. Metedologi Penelitian	8
H. Teknik Pengumpulan Data	9
I. Teknik Analisis Data.....	11
J. Informan Penelitian	14
K. Sistematika Pembahasan	14
L. Penelitian Terdahulu	15
BAB II KAJIAN TEORI	16
A. Pengertian Sistem Pelayanan	17

B. Tujuan dan Manfaat Sistem Pelayanan	17
C. Bentuk-Bentuk Pelayanan	17
D. Pengertian Humas	18
E. Tujuan Humas	21
F. Kualitas Pelayanan	22
G. Standar Sistem Pelayanan Publik atau Humas.....	24
H. Unsur-Unsur Sistem Pelayanan Humas	28
I. Citra	30
J. Macam-Macam Citra	30
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	32
A. Deskripsi Umum Obyek Penelitian	32
B. Deskripsi Hasil Penelitian	40
1. Dalam Standar Sistem Pelayanan Humas	47
2. Unsur-Unsur Sistem Pelayanan	49
A. Sistem Pelayanan Humas dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Strategi Sistem Pelayanan di bidang Pusat Informasi dan Pangkalan Data	50
B. Bentuk Informasi yang DiBangun Oleh Humas dan Sasaran Humas dalam Membangun Citra dan Dibidang Teknologi Informasi dan Pangkalan Data Untuk Mendapatkan Citra Yang Baik	52
C. Perencanaan dalam Sistem Pelayanan Untuk Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara	54

D. Program yang Sudah Terlaksana dalam membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.....	54
E. Strategi Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.....	55
F. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara	56
C. Analisis Data	58
D. Teori Model atau Citra	61
BAB IV PENUTUP KESIMPULAN dan SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
PEDOMAN DOKUMENTASI	67
LAMPIRAN DOKUMENTASI GAMBAR.....	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	76

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 keramahtamahan 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”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”?

C. Tujuan Penelitian

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

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

1. Secara Teoritis

- a. Untuk menambah pengetahuan tentang sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam rangka membangun citra Universitas.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk memberikan dalam rangka pengembangan penelitian.
- c. Pengembangan keilmuan bagi peneliti, khususnya dalam melakukan penelitian tentang sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

2. Secara Praktis

- a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan sekaligus pengalaman selama melakukan, dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi.

- b. Untuk menghadapi berbagai masalah yang berkaitan dengan pengelolaan Humas, khususnya pengelolaan Humas dalam membangun citra.
- c. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Bagi Peneliti,

Penelitian ini memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai cara kerja bagi seorang *public officer* (PRO) disuatu instansi dalam membangun citra yang positif dikalangan media dan masyarakat, serta peneliti juga mampu menerapkan cara seorang *public relation officer* (PRO) berkomunikasi dengan banyak orang.

E. Definisi Konseptual

Ada beberapa istilah yang perlu dibatasi agar tidak terjadi kesalahan antara pembaca dan penulis dalam memahami tujuan penulisan ini. Batasan istilah yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan menurut arti kata, sistem adalah prosedur dan cara teratur untuk melakukan sesuatu dalam pelayanan. (W.J.S. Poerwadarminta, 1976: 889) Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu sistem pelayanan

Sistem pelayanan adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan. Atau bisa juga diartikan dengan suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh.

Dengan demikian sistem pelayanan adalah satu kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling berhubungan, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan humas adalah :

- a. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan
- b. Kejelasan dalam memperoleh informasi tentang pelayanan yang diberikan.
- c. Perlindungan terhadap dampak hasil suatu pelayanan.
- d. Keterkaitan antara struktur organisasi, kemampuan dalam sistem pelayanan dengan kualitas pelayanan yang baik.

2. Humas

Humas bila dilihat dari studi ilmu komunikasi adalah salah satu teknik komunikasi yang menitikberatkan kepada usaha untuk menumbuhkan suatu suasana kerja sama (*goodwil*) dan menciptakan saling pengertian (*mutual understanding*) antara publik yang berkepentingan untuk mencapai tujuan bersama dalam iklim yang saling menguntungkan (*favourable*). (Danandjaja, 2011: 44).

3. Humas Internal dan Eksternal

Adapun ruang lingkup tugas humas dalam sebuah organisasi humas atau lembaga lain yang meliputi sebagai berikut :

a. Membina Hubungan Keluar (Humas Eksternal)

Ruslan (2010:23) menjelaskan yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang mewakilinya.

b. Membina hubungan ke dalam (Humas Internal)

Menurut Ruslan (2010:23) yang dimaksud dengan publik internal adalah “publik yang menjadi bagian dari unit/humas/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri”.

Didalam batasan istilah saya ini, saya membatasi dengan humas internal dan eksternal, dalam penelitian saya ini, saya mau melihat sistem pelayanan humas internal dan eksternal yang ada di dalam humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Maka dari itu saya disini memfokuskan untuk melihat sistem pelayanan humas internal dan eksternal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

c. Membangun citra

Semua aktivitas humas dilakukan dan diarahkan agar memperoleh rangka terwujudnya sebuah citra positif suatu organisasi. Citra juga diartikan sebagai kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Citra dalam suatu obyek, antara lain diketahui melalui sikap yang ditunjukkan terhadap sebuah obyek tersebut. Dengan semua sikap yang bersumber pada rangkaian pengetahuan, yang bersifat kognitif, yang dimiliki seseorang terhadap suatu obyek tersebut.

Dengan membangun citra yang positif membicarakan citra yang sama halnya dengan sebuah pekerjaan yaitu dengan bagaimana sebuah perusahaan membangun image atau persepsi organisasi perusahaan di sebuah khalayak. Citra yaitu persepsi yang paling menonjol bagi

sebuah perusahaan. Jika suatu perusahaan memiliki citra yang baik dimata konsumen maka relatif bisa di diterima konsumen dari pada perusahaan yang tidak memiliki citra. Bukan saja pada hanya citra yang positif tetapi juga pada citra yang negative. kedua macam citra bersumber dari adanya citra-citra yang bersifat positif atau negative (M. Linggar Anggoro, 2002: 69). Citra dalam humas yang ideal kesan yang benar, yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta pemahaman atau kenyataan yang sesungguhnya. Suatu citra yang sesungguhnya bisa. Dimunculkan kapan saja. Caranya adalah dengan bagaimana menjelaskan secara jujur apa yang menjadi penyebabnya, baik itu informasi yang salah atau suatu perilaku yang keliru.

Proses dalam pembentukan citra atau kesan terhadap suatu obyek organisasi, atau individu tertentu melibatkan empat komponen penting dalam diri seseorang individu yang meliputi dengan persepsi, kognisi, motivasi serta sikap.

d. Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dalam membangun sebuah citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara maka humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menerapkan dengan slogan juara. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara 3 harga mati (Akreditasi A, digitalisasi dan Internasionalisasi) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara berpacu dengan bersinergi dalam menjalankan tri dharma perguruan tinggi baik di tingkat prodi, fakultas maupun universitas yang tentunya peran serta semua elemen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Juara atau maju suatu upaya yang ditargetkan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk menjadikan mahasiswa dan mahasiswi menjadi lebih berwawasan luas dan dapat bersaing secara nasional dan Internasional.

F. Sumber Data

Sumber data dapat diartikan sebagai subjek dimana data diperoleh. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah data yang diperoleh melalui informasi, peristiwa dan dokumen, sedangkan jenis datanya adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informasi dari data dengan narasumber yang diadakan peneliti. Adapun yang menjadi narasumber yaitu Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, laporan-laporan serta materi lainnya yang ada relevansinya dengan fokus penelitian.

G. Metodologi 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.

Menurut Jalaluddin Rachmat dalam bukunya “Metode Penelitian Komunikasi” 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).

A. 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.

B. 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*.

H. 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. Bentuk perwujudan dalam sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menjadi.

Dari data yang sudah diwawancarai saya mendapatkan data yaitu berbagai pertanyaan wawancara diantaranya, Bagaimana cara pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Bagaimana prosedur layanan yang dilakukan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Apa perencanaan yang dibuat dalam sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Divisi apa sajakah yang dibuat oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Apa tujuan dan sasaran pokok aktivitas humas dalam sistem pelayanan humas, Bagaimana strategi humas dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Bagaimana humas memberikan informasi ke sistem media online, Bagaimana humas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan siapa saja yang menjadi sasaran humas dalam penyampaian informasi, Metode apa yang dilakukan dalam sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Media apa sajakah yang di pakai oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Untuk memberikan informasi dalam sistem pelayanan, Bagaimana humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara membangun pencitraan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Program apa sajakah yang sudah terlaksana dan yang belum terlaksana dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Apakah ada kendala dan hambatan dalam pelayanan untuk membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Bagaimana upaya dan solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala atau hambatan dalam membangun citra uinsu, cara humas untuk mengetahui tinggi rendahnya citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dimata publik, perlengkapan sarana dan prasarana humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah mencukupi, dari semua pertanyaan ini sudah saya dapatkan dan sudah jelaskan dihasil penelitian saya.

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. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran yang sebenarnya dari suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Adapun hal yang diobservasi pada penelitian ini adalah observasi terhadap sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dari observasi data yang saya dapatkan saya mendapatkan data yaitu Universitas Islam Negeri Sumatera Utara mempunyai sistem pelayanan, 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 mapun 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 keramahtamahan 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.

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.

I. Teknik Analisis Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dilakukan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif Moleong (2007:320). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, Triangulasi. Sugiyono (2007:270).

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

Metode Triangulasi pada penelitian kualitatif dalam uji keabsahan data penelitian ada beberapa bentuk, yaitu :

1. Triangulasi

William Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi dengan peneliti, triangulasi dengan sumber data, triangulasi dengan metode, dan triangulasi dengan teori dan fakta. Sugiyono (2007:273).

a. Triangulasi dengan peneliti

Untuk menguji kredibilitas data kejujuran, subjektifitas, dan kemampuan merekam data oleh peneliti dilapangan. Data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data. Sugiyono (2007:274)

Contohnya: Dalam hal ini peneliti menguji atau memilih dengan menguji kebenaran penjelasan dari partisipan berupa sumber data peneliti melalui dari wawancara ataupun dokumentasi penelitian .

b. Triangulasi dengan sumber data

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mencari sumber data, membandingkan dengan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda.

Contohnya : Dengan sumber data menggunakan penelitian Metode yang diberikan oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Yaitu dengan metode memberikan informasi bisa lewat secara langsung manual, bisa lewat media elektronik yaitu Email, Whattsapp, lewat Vidieo, bisa penyampaian informasi komunikasi kita tidak hanya dengan secara langsung tetapi komunikasi kita juga dengan secara elektronik, secara visual itu dan lain sebagainya.

Cara teknologi informasi dapat mempertahankan layanan informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat dinilai citra yang baik yaitu, dengan selama penggunaan teknologi yang kita bangun itu tepat guna otomatis inikan sebagai langkah marketing universitas islam negeri sumatera utara kepada masyarakat, kalau tanggapan masyarakat itu kuliah di universitas islam negeri sumatera utara itu segala sesuatunya sudah berbasis online dan digital, jadi selama kita bangun sudah undertrack tepat sasaran dapat digunakan secara optimal bagi enuser otomatis ini akan memberikan value ke universitas islam negeri sumatera utara yang dinilai dengan citra yang baik dimata masyarakat.

Dan dibandingkan Dari sumber data kedua tersebut bahwasannya sistem dari bidang humas dan dari bidang teknologi informasi dan pangkalan metode yang diberikan humas yaitu dari media elektronik Whattsapp, lewat Vidieo, bisa penyampaian informasi komunikasi kita tidak hanya dengan secara langsung tetapi komunikasi kita juga dengan secara elektronik, secara visual itu dan lain sebagainya, sedangkan dari bidang teknologi informasi dan pangkalan data menggunakan media yang sudah berbasis online dan digital.

Maka dari data kedua diatas dapat dibandingkan waktu dan data yang diperoleh tidak secara bersamaan tapi berbeda waktu yang dilakukan dari bidang humas dilakukan pada saat hari selasanya, dan pada bidang teknologi informasi dan pangkalan data dilakukan pada hari rabu.

c. Triangulasi dengan metode

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan menguji hasil pengumpulan data dengan metode yang digunakan peneliti seperti wawancara dan observasi, apakah hasil data wawancara sesuai dengan hasil data observasi atau sebaliknya.

Contohnya : metode yang dilakukan dengan cara observasi yaitu 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 keramahmatan yang baik.

Sedangkan dri wawancara metode yang saya lakukan dengan yang disebut 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. Pastinya 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.

Humas memberikan informasi ke media online yaitu dengan cara Yang pertama dengan memilih media online nya, karena banyak sekali media online tapi tidak terverifikasi oleh dewan pers nasional, jadi kita harus tau dulu siapa yang terverifikasi oleh dewan pers nasional bukan media online asal-asalan, bukan media online ecek-ecek tetapi media online yang terverifikasi misalnya waspada online, medan bisnis daily, dan lain-lain, ini adalah suatu bentuk bagaimana kita menyampaikan media informasi kedia online yaitu dengan memberikan release agar berita itu memang datangnya dari kita jadi tidak ada yang salah dalam pemberitaan walaupun nantinya bisa dilengkapi oleh kawan-kawan media dan jurnalis kita, tetapi materi-materi itu tetap kita yang memberikannya.

Dari hasil data wawancara dan observasi sudah sesuai dengan metode yang saya dapatkan karena sama-sama membahas tentang sistem pelayanan yang dilakukan dari media online.

d. Triangulasi dengan teori

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan menguji teori dan fakta yang akan diperiksa derajat kepercayaan dengan menggunakan teori, dinamakan penjelasan banding (*rival explanation*).

J. 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 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*.

1. Nama : Yunni Salma, S.Ag, M.M
Pekerjaan : Kepala Humas UIN SU
Pendidikan : S II
Umur : 46 Tahun
2. Nama : Dr. M. Ridwan, MA
Pekerjaan : Kepala Pusat Teknologi Infomasi dan Pangkalan Data
Pendidikan : S II

K. Sistematikan Pembahasan

Untuk lebih memudahkan dalam memahami sesuatu dalam penelitian ini, maka penulis menguraikan sistematikan penulisan sebagai berikut :

- a. Bab I Pendahuluan yang didalamnya meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tujuan pelitian, maafaat penelitian, defenisi konseptual, sumber data, metedologi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, informan penelitian, sistematika pembahasan, penelitian terdahulu.
- b. Bab II Kajian teoritik yang meliputi bahasan tentang Sistem Pelayanan Humas
- c. Bab III Hasil Penelitian dari Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

- d. Bab IV Penutup di dalamnya meliputi kesimpulan dan saran.

L. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan informasi dan penelusuran yang dilakukan, penulis menemukan dua (2) judul skripsi yang mempunyai kesamaan model penelitian yaitu:

1. Skripsi dari Penelitian Ira Dwi Rahayu. 2014. "Peran kehumasan dalam meningkatkan citra sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta". Berdasarkan hasil penelitian ini peran kehumasan dalam rangka meningkatkan citra sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta belum memperoleh hasil yang baik, hal tersebut dilihat dari jumlah murid yang mendaftar ke SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta masih kurang dari target yang ditentukan oleh sekolah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Menurut penelitian saya, saya meneliti tentang sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dalam penelitian ini sama-sama membahas citra dari penelitian, bedanya penelitian saya membahas sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk membangun citra universitas sedangkan penelitian diatas membahas tentang citra dari sekolah tersebut.

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Esty Cahyaningsih tahun 2015 mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta Fakultas Ekonomi jurusan Pendidikan Administrasi dengan judul Peran Humas Dalam Rangka Membangun Citra Dan Mempromosikan SMK PGRI 1 Sentolo Kulon Progo.

Menurut penelitian saya, saya meneliti tentang sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dalam penelitian ini sama-sama membahas citra dari penelitian, bedanya penelitian saya membahas sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk membangun citra universitas sedangkan penelitian diatas membahas tentang citra dan mempromosikan dari sekolah SMK PGRI 1 Sentolo Kulon Progo tersebut.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah menurut arti kata, sistem adalah cara teratur prosedur-prosedur untuk melakukan sesuatu. W.J.S. Poerwadarminta (1976: 889), Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu sistem pelayanan. Sistem berasal dari bahasa Latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustema*) adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energy untuk mencapai suatu tujuan. Sistem pelayanan juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan dengan sistem pelayanan.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain. Sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan atau membantu apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi atau perusahaan yang menyangkut kebutuhan pihak dari konsumen atau masyarakat dan akan menimbulkan kesan tersendiri. Malayu hasibuan (1990:152) dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen atau masyarakat akan merasa puas, jadi pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen atau masyarakat.

Sistem pelayanan juga pada dasarnya adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur dan metode-metode 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, memberikan

pelayanan dengan memenuhi kepentingan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang baik dengan proses dalam sistem pelayanan. Membantu mengambil keputusan manajemen operasi perusahaan dari hari ke hari serta menyediakan informasi yang layak untuk diinformasikan.

B. Tujuan dan Manfaat Sistem Pelayanan

Berbagai aktivitas dalam perusahaan yang harus dikerjakan oleh manajer dan kelompok pelaksana tersebut memerlukan adanya pengatur dan pengatur itu adalah. Tujuan manajemen ini adalah mengubah sumber daya yang ada agar menjadi suatu hasil yang memiliki nilai untuk mencapai sasaran perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang melakukan bisnis dengan sukses biasanya selalu memiliki manajemen yang baik.

Tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dalam sector masyarakat didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Di samping memiliki tujuan pelayanan juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh. Sistem pelayanan juga bertujuan membuat suatu citra perusahaan kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui dari adanya sistem pelayanan pada perusahaan. Suatu perusahaan yang berdiri tentu menginginkan pelayanan dalam humas yang dijalankan dapat hidup terus menerus tanpa dibatasi oleh waktu, hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya perusahaan. Dan ini dapat dilakukan dengan meningkatkan sistem pelayanan kepada masyarakat agar bisa mencapai citra yang baik dari perusahaan.

Manfaat dari sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Kualitas dari pelayanan ini memberikan manfaat agar upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada masyarakat sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

C. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dan kegiatan-kegiatan dibidang (humas) atau hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang dapat memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas atau kegiatan. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Munir, (2006:275) Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan, tulisan cukup efisien, dalam tulisan ini juga bisa berupa dengan media, dari media tersebut dapat dilakukan dengan efisien agar diketahui oleh khalayak dalam layanan jarak jauh. Agar dalam layanan bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani. Satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang ingin diketahui.

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas atau dalam kegiatan tersebut sangat menentukan hasil perbuatan dari kegiatan atau tugas dalam pekerjaan.

D. Pengertian Humas

Humas bila dilihat dari studi ilmu komunikasi adalah salah satu teknik komunikasi yang menitikberatkan kepada usaha untuk menumbuhkan suatu suasana kerja sama (*goodwill*) dan menciptakan saling pengertian (*mutual understanding*) antara public yang berkepentingan untuk mencapai tujuan bersama dalam iklim yang saling menguntungkan (*favourable*). Danandjaja, (2011: 44).

Secara Etimologis, “hubungan masyarakat” diterjemahkan dari perkataan Bahasa Inggris public relation, yang berarti hubungan dengan masyarakat ialah sebagai hubungan timbal balik antara suatu organisasi dan masyarakatnya. Sri Minarti :2011: 281), Artinya, hubungan humas dengan masyarakat adalah suatu proses komunikasi antara universitas dan masyarakat untuk berusaha menanamkan pengertian warga masyarakat tentang kebutuhan dari pelayanan humas serta mendorong minat dan tanggung jawab masyarakat dalam usaha memajukan citra suatu perusahaan atau organisasi.

Hubungan masyarakat dapat didefinisikan menurut para ahli yaitu sebagai berikut :

Menurut Frans Jefkins, Humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Menurut Scoot M. Cutlip dan Allen H. Center, Public relation merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara

seseorang atau organisasi demi kepentingan public serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya.

Rosady Ruslan (2008: 6-7).

a. Ruang Lingkup Humas

Adapun ruang lingkup tugas humas dalam sebuah organisasi humas atau lembaga lain meliputi aktivitas sebagai berikut:

1. Membina Hubungan Keluar (Humas Eskternal)

Ruslan (2010:23) menjelaskan yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran public yang positif terhadap lembaga yang mewakilinya.

Widjaja (2010: 73-74) memberikan pendapat bahwa hubungan masyarakat keluar (humas eksternal) turut menentukan keberhasilan kegiatan hubungan masyarakat suatu badan atau lembaga. Misalnya masyarakat luar atau umum dan perusahaan humas lainnya.

Berdasarkan macam-macam kahalayan ini dikenal sebagai :

- a. *Press Relations*, Mengatur dan memelihara hubungan dengan pers umumnya dengan mass media seperti pers, radio, film, dan televise yang utama adalah pers.
- b. *Government Relations*, Mengatur dan memelihara hubungan dengan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah lembaga atau instansi resmi yang berhubungan dengan kegiatan atau pelayanan dalam kampus.
- c. *Community Relations*, Mengatur dan memelihara hubungan dengan masyarakat setempat.
- d. *Customer Relations*, Mengatur dan memelihara hubungan dengan para pelanggan sehingga hubungan itu selalu dalam situasi bahwa langganannya yang sangat membutuhkan perusahaan, bukan sebaliknya.

2. Membina Hubungan ke Dalam (Humas Internal)

Menurut Ruslan (2010:23) yang dimaksud dengan public internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/humas/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri”.

Widjaja (2010:71-74) menjelaskan tujuan dari pada hubungan masyarakat ke dalam ialah pada hakikatnya untuk meningkatkan kegairahan bekerja para karyawan lembaga atau instansi yang bersangkutan. Misalnya pegawai humas, dosen, serta mahasiswa dan mahasiswi.

Dalam membina hubungan internal humas, ada beberapa jenis yaitu :

- a. *Empoloye Relations*, Memelihara hubungan khusus antara manajemen dengan dosen dan kepegawaian secara formal. Misalnya mengenai penempatan, pemindahan, kenaikan pangkat, pemberhentian pensiun dan sebagainya.
- b. *Humas Relations*, Memelihara hubungan khusus antara sesama warga dalam pelayanan humas secara informal, sebagai manusia (secara manusiawi). Pergaulan antara manusia, bukan sebagai hubungan manusia secara formal.
- c. *Labour Relations*, Memelihara hubungan antara Rektor dengan komite serta turut menyelesaikan masalah-masalah yang timbul. Mengadakan tindakan-tindakan preventif mencegah kesulitan-kesulitan yang timbul dalam pelayanan, karenanya turut melancarkan hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak.
- d. *Stockholder Relations, Industrial Relation*. Sesuai dengan sifat dan kebutuhan perusahaan yaitu mengadakan hubungan dengan para pemegang saham.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa hubungan masyarakat dalam suatu lembaga humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara berhubungan dengan public eksternal dan public internal, serta kegiatan yang dilakukan humas dalam menjalankan tugasnya mencakup kegiatan publisitas keluar sasarannya adalah masyarakat diluar organisasi.

Ruang lingkup pekerjaan humas dalam sebuah lembaga secara garis besar adalah sebagai berikut (Kriyantono, 2008:23-25)

1. *Publication and Publicity*, yaitu mengenalkan lembaga kepada public.
2. *Events*, mengorganisasi event atau kegiatan supaya membentuk citra.
3. *News*, pekerjaan seorang humas adalah menghasilkan produk-produk tulisan yang sifatnya menyebarkan informasi kepada publik, seperti *press release, news release*, dan berita.
4. *Community Involment*, humas harus membuat program-program yang ditujukan untuk menciptakan keterlibatan komunitas atau masyarakat sekitarnya.
5. *Identity-Media*, merupakan pekerjaan humas dalam membina hubungan dengan media (pers). Media adalah mitra kerja abadi humas. Media butuh humas sebagai berita dan humas butuh media sebagai sarana penyebar informasi serta pembentuk opini public.
6. *Lobbying*, keahlian dalam lobbying dan negoisasi dibutuhkan pada saat terjadi krisis manajemen untuk mencapai kata sepakay diantara pihak yang bertikai.

7. *Social investment*, pekerjaan humas untuk membuat program-program yang bermanfaat bagi kepentingan dan kesejahteraan social.

E. Tujuan Humas

Tujuan humas adalah menciptakan citra positif masyarakat terhadap organisasi atau lembaga, agar masyarakat percaya bahwa organisasi atau lembaga tersebut merupakan organisasi atau lembaga yang memberikan manfaat untuk masyarakat, terutama masyarakat di sekitar organisasi tersebut berdiri. Tujuan humas menurut Frida Kusumastuti (2002: 20-21) adalah :

1. Terpeliharanya dan terbentuknya saling pengertian (Aspek Kognisi)

Tujuan humas adalah membuat publik dan organisasi/lembaga saling mengenal. Baik mengenal kebutuhan, kepentingan, harapan, maupun budaya masing-masing. Dengan demikian, aktivitas kehumasan haruslah menunjukkan adanya usaha komunikasi untuk mencapai saling kenal dan saling mengerti.

2. Menjaga dan membentuk saling percaya (Aspek Afeksi)

Skap saling percaya keberadaannya masih bersifat tersembunyi, yakni ada pada keyakinan seseorang (publik) terhadap kebaikan/ketulusan orang lain (organisasi/lembaga) dan juga pada keyakinan organisasi/lembaga terhadap kebaikan/ketulusan publiknya.

3. Memelihara dan menciptakan kerjasama (Aspek Psikomotoris)

Bantuan dan kerjasama sudah dalam bentuk tindakan tertentu. Aspek psikomotoris dapat dilihat dari usaha humas sebagai wakil organisasi/lembaga untuk senantiasa terbuka terhadap pers yang menginginkan fakta, tidak mempersulit kerja pers dalam mendapat informasi dan menghubungi sumber berita.

F. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa masyarakat sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pengguna jasa masyarakat.

Pelayanan terbaik tidak terlepas dari faktor kepribadian seorang pemimpin sangat menentukan dalam menciptakan suasana yang lebih cair. Oleh karena itu akan menciptakan pola kerja yang keras, tetapi dalam suasana yang lebih cair, itulah suasana yang dibudayakan pada saat ini. Hal seperti ini akan menciptakan seorang karyawan yang bekerja keras luar biasa, namun dengan suasana yang cair, dan happy. Jika perusahaan ingin selalu dianggap yang terbaik di mata masyarakat, perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan masyarakat dapat diberikan secara maksimal.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat. Sinambela (2011:16)

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. LP. Sinambela (2008:6) mengemukakan bahwa secara teoritis, tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat dalam mendapatkan informasi dari humas untuk mencapai kepuasan untuk itu kualitas pelayanan prima yang tercermin dari 4 hal yaitu :

1. Transparansi, adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses melalui media oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Menurut penulis, dalam hal ini humas Universitas Islam Negeri Sumatera utara sudah memenuhi atau melakukan transparansi. Pelayanan humas Dalam penelitian ini sama-sama membahas citra dari penelitian tersebut bersifat terbuka dalam hal informasi tentang perkembangan humas, ataupun prestasi-prestasi yang telah dicapai oleh mahasiswa/i melalui media, website Dalam penelitian ini sama-sama membahas citra dari penelitian tersebut sehingga masyarakat dapat mengakses informasi perkembangan dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Contohnya: Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara mensharing ke media dalam media website tentang perkembangan Universitas islam negeri sumatera utara juara secara jelas dan dapat dimengerti oleh masyarakat atau orang lain yang dapat membaca informasi atau berita yang di sharing melalui media Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Berita

Tanggal: 2019-03-05 | Waktu : 20:02:51

URGENSI TIGA HARGA MATI UNTUK UINSU JUARA

Medan (UIN SU)

Berita



Tanggal : 2019-03-05 |
Waktu : 18:51:13
**URGENSI TIGA HARGA MATI
UNTUK UIN SU JUARA**

Medan (UIN SU)

Rektor UIN SU TGS Prof. Dr. KH. Saidurrahman, M.Ag menghadiri Sosialisasi Audit Internal Pembelajaran dan Rapat Dosen FEBI UIN SU Semester Genap 2018/2019 di Lt. 2 Pusbinsa, 25 /2/2019. Kegiatan ini dimulai dengan menyanyikan lagu Indonesia Raya dan Mars UIN SU. Dalam sambutan Rektor UIN SU TGS Prof. Dr. KH. Saidurrahman, M.Ag terdapat tiga harga mati yang harus kita wujudkan UIN SU yang lebih JUARA (maju, unggul, jaya, raya, sejahtera) dalam membangun peradaban Sumut, Indonesia dan dunia'. Urgensi yang digaungkan, tiga harga mati yang ingin dicapai yaitu 1. akreditasi A untuk tingkat institusi, dan diikuti dengan prodi prodi, 2. digitalisasi , Digitalisasi sudah berjalan tapi harus tentu ada perbaikan yang lebih baik, dan digitalisasi ini sangat penting agar kita dengan mudah mendapatkan data yang akurat dan internasionalisasi kampus dengan berbagai program dan upaya nyata dilakukan dengan sering berinteraksi dengan berbahasa asing . Prof. Saidurrahman menambahkan bahwa kita sudah bekerjasama banyak dunia internasional termasuk baru baru ini dengan Quality Insurance Malaysia.

2. Akuntabilitas, adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut penulis, dalam hal ini humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah menjalankann sesuai dengan ketentuan dari perundang-undangan dalam konsep sistem pelayanan Akuntabilitas. Dengan hal ini humas Universitas Islam Negeri Sumatera sudah memenuhi dari konsep pelayanan Akuntabilitas.

3. Kondisional, adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Dalam hal ini penulis sudah meneliti lebih detail humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara telah memenuhinya. Oleh karena itu pemberi (pegawai) dan penerima pelayanan (masyarakat) sudah mengetahui dari hal efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Dalam hal ini penulis sudah meneliti humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sehingga sudah mendapatkan informasi bahwa humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah memenuhi konsep tersebut.

F. Standar Sistem Pelayanan Publik atau Humas

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), sistem pelayanan setiap penyelenggara pelayanan humas harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Adapun standar sistem pelayanan yakni meliputi sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.

Menurut penulis dari kutipan di atas humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah memenuhi prosedur pelayanan, Dalam hal ini 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. Pastinya 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 berhak untuk mengkonfirmasi ulang bahwa pemberitaan itu tidak seperti itu, humas mengkonfirmasi dan mengklarifikasi dari pemberitaan yang valid tersebut.

Contohnya : Ketika humas memberikan informasi kepada masyarakat dan masyarakat memberitakan dengan yang tidak jelas ataupun pengaduan tentang Universitas Islam Negeri Sumatera Utara maka masyarakat yang diluar sana yang berusaha untuk memberitakan suatu yang tidak valid maka humas berhak untuk mengkonfirmasi ulang bahwa pemberitaan itu tidak seperti itu, humas mengkonfirmasi dan mengklarifikasi dari pemberitaan dari yang valid tersebut.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan atau keluhan masyarakat.

Dalam hal ini humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah memenuhi waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian dalam pelayanan yang diberikan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yaitu berupa layanan waktu. Dalam layanan tersebut ditentukan waktu dan tempat untuk memberikan pelayanan informasi atau jadwal rinci yang sudah ditentukan oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk memberikan solusi atau pengaduan dan informasi tentang Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ke masyarakat.

Contohnya: Pegawai atau staf humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara telah membuat jadwal sampai beberapa lama dan memproses untuk bisa bertemu langsung dengan memberikan informasi atau memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam Perlengkapan sarana dan prasarana humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang Pasti nya belum terpenuhi dan sangat minim, seharusnya kalau humas belajar dan punya studio tersendiri, sudah punya kamera yang bagus dan profesional kalau humas memenuhi dan itu masi standart dan sangat kurang, humas harapkan nantinya kedepan bisa dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mencukupi, tetapi sebenarnya masalah yang memang anggaran yang kurang bukan tidak ingin dilengkapi tetapi untuk kedepannya usaha humas terus untuk memajukan humas ini menjadi citra yang lebih baik lagi dalam pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara kepada masyarakat.

G. Unsur-Unsur Sistem Pelayanan Humas

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan humas, menurut Bharata (2004: 11):

1. Penyedia layanan, adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang atau jasa-jasa service.
2. Penerima layanan, adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (*coustumer*) atau *coustemer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis layanan, adalah layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Contohnya: pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memberikan pelayanan melalui media, website dan secara manual atau bertatap muka langsung.
4. Kepuasan masyarakat, adalah layanan yang memberikan pelayanan penyedia layanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para masyarakat itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas informasi yang diberikan atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut pendapat Bharata di atas, maka menurut penulis umas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah memenuhi 3 unsur humas tersebut, yaitu:

1. Penyedia layanan, adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang.

Contohnya: Pegawai atau staf humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memberikan suatu penyerahan kepada masyarakat luar jika ada suatu acara atau kegiatan yang dilakukan oleh humas maka humas memberikan suatu barang yaitu piagam atau sertifikat yang diberikan humas kepada pelayanan masyarakat.

2. Penerima layanan, Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah memenuhi, dalam hal ini masyarakat yang menerima layanan dari pelayanan yang telah diberikan oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Contohnya: Pegawai atau staf humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memberikan atau berbagi informasi apa saja misalnya tentang perkembangan yang dicapai dari humas universitas islam negeri sumatera utara kepada masyarakat.

3. Jenis layanan, Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah memenuhi, dengan hal ini humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui media website, media cetak dan media elektronik yang membutuhkan pelayanan dari humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Contohnya: Pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memberikan pelayanan melalui media Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, website universitas islam negeri sumatera utara, media cetak dan media elektronik.

4. Dan yang ke 3 yaitu kepuasan masyarakat. Dalam hal ini penulis sudah meneliti terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan humas Universitas Islam Negeri

Sumatera Utara. 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 positif, 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 yang terbaik.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21), yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti:

1. Berpakain dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani masyarakat dan menunjukkan kemampuan diri.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan masyarakat serta memberikan kepuasan.

H. Citra

a. Pengertian Citra

Sebuah organisasi atau lembaga berdiri bukan tanpa suatu alasan dan pasti mempunyai tujuan tertentu. Tujuan berdirinya organisasi atau lembaga ditentukan sejak organisasi atau lembaga tersebut berdiri atau dibentuk. Tercapainya tujuan organisasi atau lembaga tersebut ditentukan oleh kinerja dari seluruh praktisi dalam organisasi atau lembaga tersebut dan dapat dilihat dari opini masyarakat terhadap organisasi atau lembaga tersebut. Opini masyarakat terhadap suatu organisasi atau lembaga tersebut biasa disebut dengan istilah citra.

Citra adalah suatu opini publik atau opini masyarakat luas pada suatu organisasi atau lembaga. Rosady Ruslan (2012: 75) menjelaskan bahwa citra adalah tujuan utama, sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat

(kehumasan) atau public relations. Pengertian citra tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan atau tanggapan baik positif maupun negatif dari masyarakat luas. Citra menurut Soleh Soemirat & Elvianto Ardianto (2008: 113) adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktifitas.

b. Macam-Macam Citra

Citra yang ada dalam perusahaan, organisasi maupun lembaga pendidikan dapat berbagai macam jenisnya. Citra yang diperoleh oleh perusahaan, organisasi, dan lembaga pendidikan berdasarkan bagaimana perusahaan, organisasi dan lembaga pendidikan tersebut menjalin komunikasi dan berhubungan dengan masyarakat. Namun, segala informasi yang diberikan kepada masyarakat harus informasi yang sebenar-benarnya, bukan sebuah rekayasa.

Pendapat Frank Jefkins yang diterjemahkan oleh Haris Munandar dalam bukunya yang berjudul *public relations* (1992: 17) ada 6 macam citra, yaitu :

1) Citra Bayangan

Citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar, terhadap organisasinya. Citra ini tidaklah tepat, bahkan hanya sekedar ilusi, sebagai akibat dari tidak memadainya informasi, pengetahuan atau pun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasinya itu mengenai pandangan luar terhadap organisasinya.

2) Citra yang Berlaku

Citra yang berlaku adalah suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak luar mengenai suatu organisasi. Namun, citra yang berlaku tidak selamanya, bahkan jarang sesuai dengan kenyataan karena semata-mata terbentuk dari pengalaman atau pengetahuan orang luar yang bersangkutan yang biasanya tidak memadai. Biasanya citra ini cenderung negatif.

3) Citra yang Diharapkan

Citra yang diharapkan adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Citra ini tidak sama dengan citra yang sebenarnya. Biasanya citra yang diharapkan lebih baik atau lebih menyenangkan daripada citra yang ada.

4) Citra Perusahaan

Citra perusahaan atau citra lembaga adalah citra dari suatu organisasi serta keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya.

5) Citra Majemuk

Setiap perusahaan atau organisasi pasti memiliki banyak unit dan pegawai. Masing-masing unit dan individu tersebut memiliki perangai dan perilaku tersendiri sehingga, secara sengaja atau tidak dan sadar atau tidak, mereka pasti memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Jumlah citra yang dimiliki suatu perusahaan boleh dikatakan sama banyaknya dengan jumlah pegawai yang dimilikinya.

6) Citra yang Baik dan yang Buruk, Seorang tokoh populer (publik *figure*) senantiasa menyandang reputasi yang baik sekaligus buruk. Kedua bersumber dari adanya citra yang berlaku (*current image*) yang bersifat negatif dan positif.

I. Teori Tentang Membangun Citra

Teori citra merupakan suatu gambaran tentang mental ide yang dihasilkan oleh imajinasi atau kepribadian yang ditunjukkan kepada public oleh humas, lembaga, organisasi, dan sebagainya. Sandra Oliver, (2006: 50-51). Citra merupakan serangkaian pengetahuan, pengalaman, perasaan (emosi) dan penilaian yang diorganisasikan dalam sistem kognisi manusia atau pengetahuan pribadi yang sangat diyakini kebenarannya.

Mardi Jhon Harowitz mengemukakan bahwa teori citra terbentuk pada struktur kognisi manusia. Pendekatan yang digunakan adalah psikiatri. Citra adalah gambaran tentang realitas dan tidak harus selalu sesuai dengan realitas. Citra mencerminkan pemikiran, emosi dan persepsi individu atas apa yang mereka ketahui. Terkadang, persepsi diyakini sebagai realitas karena persepsi membentuk citra (*image marketing*) yang bukan sekedar bisa tampil elegan dengan iklan atau menyatakan sebagai yang terbesar atau terbaik, melainkan lebih dari itu mengupayakan agar nama dan reputasi (perusahaan/produk) serta persepsi publik semakin

positif, kumpulan citra dibenak khalayak atau publik membentuk reputasi korporat (*corporate reputation*). Reputasi mencerminkan persepsi publik terkait tindakan perusahaan pada masa mendatang dibandingkan dengan pesaing utamanya. Jadi, reputasi bisa baik atau buruk, besar atau kecil, kuat atau lemah (Alifahmi, dalam Ardianto 2009:33).

Menurut Frank Jefkins, Teori citra adalah sebuah kesan, gambaran atau impresi yang tepat sesuai dengan kenyataannya (real) mengenai suatu kebijakan, personel, produk, atau jasa-jasa suatu organisasi atau perusahaan. Citra tidak hanya terdiri dari sebuah realitas tunggal yang dipegang oleh individu tetapi juga mereka yang memegang serangkaian gambaran yang saling terhubung yang terdiri dari banyak unsur atau objek yang menyatu dan diinterpretasikan melalui bahasa. Citra yang positif bagi sebuah instansi humas sangat penting karena jika citra tersebut sudah didapatkan maka masyarakat menerima dengan baik jasa yang dihasilkan oleh instansi. Objek dari citra meliputi individu maupun instansi yang terdiri dari sekelompok orang di dalamnya. Citra dapat terbentuk dengan memproses informasi yang tidak menutup kemungkinan terjadinya perubahan citra pada objek dari adanya penerima informasi setiap waktu. Besarnya kepercayaan objek terhadap sumber informasi dapat berasal dari instansi secara langsung dan atau pihak-pihak lain secara tidak langsung. Citra instansi menunjukkan kesan objek terhadap instansi yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber informasi terpercaya. Frank Jefkins (2003: 412)

Dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara maka humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menerapkan dengan slogan juara. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memiliki 3 harga mati (Akreditasi A, Digitalisasi dan Internasionalisasi) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara terus berpacu dan bersinergi dalam menjalankan tri dharma perguruan tinggi baik ditingkat prodi, fakultas maupun universitas yang tentunya peran serta semua elemen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Juara atau maju suatu upaya yang ditargetkan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk menjadikan mahasiswa dan mahasiswi menjadi lebih berwawasan luas dan dapat bersaing secara nasional dan Internasional.

BAB III

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

HASIL PENELITIAN SISTEM PELAYANAN HUMAS UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA DALAM MEMBANGUN CITRA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

A. Deskripsi Umum Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara merupakan perjalanan panjang dari lahir dan dinamika lembaga pendidikan tinggi yang sebelumnya masih berstatus „institut“ yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sumatera Utara. Keinginan mengalih status IAIN SU menjadi sebuah universitas tentu didasari oleh semangat yang menggebu untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan wider mandate di berbagai bidang di Sumatera Utara secara khusus, Indonesia dan Asia Tenggara secara umum.

Berdirinya IAIN Sumatera Utara pada tahun 1973 merupakan perkembangan natural dari kemajuan pendidikan di Sumatera Utara, Dari perspektif sejarah, keberadaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara dilatari oleh dua faktor. Pertama, bahwa perguruan tinggi Islam yang berstatus negeri saat itu belum ada di Provinsi Sumatera Utara. Kedua, pertumbuhan madrasah, pesantren, dan lembaga pendidikan yang sederajat dengan SLTA berkembang pesat di daerah ini, yang pada gilirannya memerlukan adanya lembaga pendidikan yang lebih tinggi.

Sejak awal kemerdekaan sampai tahun 1970-an, jumlah alumni pendidikan madrasah dan pondok pesantren yang ingin melanjutkan studinya ke perguruan tinggi semakin meningkat. Karenanya, kehadiran Institut Agama Islam Negeri (IAIN) di wilayah Sumatera Utara terasa semakin mendesak dan sangat penting. Hal itu terlebih-lebih mempertimbangkan bahwa di berbagai kota lain di Indonesia telah terlebih dahulu berdiri sejumlah IAIN. Karena dukungan bagi berdirinya IAIN Sumatera Utara datang dari berbagai segmen masyarakat Sumatera Utara, mulai dari Pemerintah Daerah, kalangan perguruan tinggi, ulama, dan tokoh masyarakat.

Kepala Inspeksi Pendidikan Agama Provinsi Sumatera Utara, yang saat itu dijabat oleh H. Ibrahim Abdul Halim mendirikan Fakultas Tarbiyah di Medan. Usaha ini kemudian

ditindaklanjuti dengan membentuk panitia Pendirian yang di ketuai oleh letkol Inf. Raja Syahnan pada tanggal 24 Oktober 1960. Kesadaran atas kurangnya tenaga ahli di bidang syari'ah dan hukum Islam mendorong berbagai pihak, terutama yang bernaung di bawah yayasan K.H Zainul Arifin, untuk membuka Fakultas Syari'ah di Medan pada tahun 1967.

Menteri Agama RI mengambil kebijakan untuk menyatukan Fakultas Tarbiyah dan Syari'ah tersebut.

Peresmian penegerian kedua Fakultas dilakukan pada sabtu 12 Oktober 1968 bertepatan dengan 20 Rajab 1389 H langsung oleh Menteri Agama K.H. Moh. Dahlan. Upacara dilalukan di Aula Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara (USU) Medan dan dihadiri oleh tokoh-tokoh Masyarakat, pembesar sipil dan militer, dan Rektor IAIN ArRaniry Banda Aceh. Dalam acara ini juga langsung dilantik Drs. Hasbi AR sebagai Pj. Dekan

Fakultas Tarbiyah dan T. Yafizham, SH sebagai Pj. Dekan Fakultas Syari'ah dengan SK Menteri Agama RI Nomor 224 dan 225 tahun 1968.

Walaupun sejak 12 Oktober 1968 Provinsi Sumatera Utara telah memiliki dua Fakultas Agama, Tarbiyah dan Syari'ah yang berstatus negeri, namun keduanya masih merupakan Fakultas cabang dari IAIN Ar-Raniry Banda Aceh. Kondisi ini meningkatkan semangat umat Islam Sumatera Utara untuk bisa mewujudkan IAIN yang berdiri sendiri di daerah ini. Semangat ini didukung oleh berbagai organisasi Islam, organisasi pemuda dan mahasiswa, serta mendapat respon positif dari pihak Pemerintah Daerah dan Departemen Agama RI. Respon positif ini diwujudkan secara kongkrit antara lain dengan menyiapkan lahan dan membangun gedung perkantoran, perkuliahan, perpustakaan, sarana dan prasarana lainnya.

Akhirnya tepat pada jam 10.00 WIB, Senin 25 Syawal 1393 H bertepatan dengan 19 Nopember 1973 M, IAIN Sumatera Utara resmi berdiri yang ditandai dengan pembacaan piagam oleh Menteri Agama RI, Prof. Dr. H. Mukti Ali. Sejak saat itu resmilah Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Syari'ah IAIN Ar-Raniry yang berada di Medan menjadi bagian dari IAIN Sumatera Utara yang berdiri sendiri. Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Ushuluddin yang ada di Pandangsidempuan, yang selama ini menjadi cabang dari IAIN Imam Bonjol Padang juga menjadi bagian dari IAIN Sumatera Utara yang merupakan IAIN ke-14 di Indonesia.

Pada tahun 1983, jurusan Dakwah yang semula bagian dari Fakultas Ushuluddin ditingkatkan menjadi Fakultas Dakwah. Sejak itu IAIN Sumatera Utara mengasuh 5 Fakultas, yakni Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syari'ah, Fakultas Ushuluddin dan Fakultas Dakwah di Medan, dan Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara cabang Padangsidempuan. Pada awal berdirinya, IAIN Sumatera Utara hanya membuka dua Fakultas, yaitu Fakultas Syari'ah yang berinduk ke IAIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Fakultas Tarbiyah yang berinduk ke IAIN Imam Bonjol Padang. Kemudian dalam perkembangan berikutnya, dua fakultas di atas menjadi Fakultas yang berdiri sendiri, terpisah dari IAIN Ar-Raniry dan Imam Bonjol. Dalam perkembangan selanjutnya, pada tahun akademik 1994/1995 dibuka pula Program Pascasarjana (PPS) jenjang Strata dua (S2) Jurusan Dirasah Islamiyah. Kemudian pada tahun 2004 dibuka pula Program Pascasarjana untuk jenjang strata tiga (S3). Pada awalnya Program Pascasarjana melaksanakan kegiatan kuliah di Kampus IAIN Jln. Sutomo Medan, tetapi kemudian pada tahun 1998 dibangun kampus baru di pondok surya Helvetia Medan. Sekarang PPS IAIN SU sudah mengasuh 6 (enam) Program Studi S2 (Pemikiran Islam, Pendidikan Islam, Hukum Islam, Komunikasi Islam, Ekonomi Islam dan Tafsir Hadis), serta 4 Program Studi S3, yaitu Hukum Islam, Pendidikan Islam, Agama dan Filsafat Islam dan Komunikasi Islam.

Dalam perkembangan saat ini, IAIN Sumatera Utara telah menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU) berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 76/KMK.05/2009, tanggal 13 Maret 2009 tentang penetapan IAIN Sumatera Utara pada Departemen Agama sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. Kemudian, pada Keputusan Menteri Agama RI Nomor 117 Tahun 2009 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Keuangan Badan Layanan Umum, IAIN Sumatera Utara kini sudah berstatus PK BLU.

Ketika awal berdirinya di tahun 1973, IAIN Sumatera Utara hanya mengemban misi sebagai institusi perguruan tinggi agama Islam yang mentransmisikan ilmu-ilmu keislaman dalam arti „ulum al-diniyah, seperti Tafsir, Hasid, Fiqh, Akhlaq, Tasauf, Bahasa Arab, dan ilmu-ilmu keislaman lain dalam arti konvensional. Namun kemudian, seiring dengan perkembangan keilmuan dan kebutuhan pembangunan nasional, maka pada era 1990-an IAIN Sumatera Utara dikembangkan menjadi institusi perguruan tinggi agama Islam yang diberi status wider mandate atau perguruan tinggi agama Islam dengan mandat yang diperluas. Perkembangan ini ditandai dengan dibukanya sejumlah program studi baru diluar batas ilmuilmu keislaman konvensional. Sejak saat itu dimulailah era peralihan kajian ilmu-ilmu keislaman dari ulum al-diniyah ke dirasah islamiyah. Awalnya di Fakultas Tarbiyah dibukalah

jurusan tadris IPA, Biologi, Fisika, Bahasa Inggris, dan Matematika. Dalam perkembangan selanjutnya, di Fakultas Syariat di buka pula jurusan Ekonomi Islam dengan sejumlah program studinya. Di Fakultas Dakwah dibuka jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Manajemen Dakwah dan bimbingan Penyuluhan. Kemudian di Fakultas Ushuluddin dibuka pula jurusan Politik Islam.

Selanjutnya pada era tahun 2000-an, perkembangan IAIN Sumatera Utara memasuki babak baru yang ditandai dengan peralihan dari wider mandate ke integrasi keilmuan. Dalam filosofi integrasi keilmuan, semua ilmu pengetahuan dipandang sebagai segala sesuatu yang berasal dari Tuhan yang mewujudkan dalam bentuk ayat-ayat kauniyah dan ayat-ayat qauliyah. Seiring dengan itu, pola kajian keilmuan IAIN Sumatera Utara pun bukan lagi sebatas mono disiplin dan multi disiplin, tetapi berkembang menjadi inter disiplin dan trans disiplin.

Sebagai upaya untuk pengembangan, pimpinan dan segenap sivitas akademika telah bertekad untuk mengalih statuskan IAIN Sumatera Utara menjadi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU). Berbagai upaya telah dilakukan untuk memuluskan rencana tersebut. Perkembangan terakhir, proposal alih status tersebut telah mendapat persetujuan dari Kementerian Agama RI, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Saat ini, usulan alih status tersebut sedang diproses di Sekretariat Negara untuk mendapatkan Keputusan Presiden Republik Indonesia.

Seiring dengan rencana alih status tersebut, maka secara internal IAIN Sumatera Utara terus berupaya membenahi diri, baik dalam konteks akademik, administratif, maupun sarana dan prasarana kelembagaan. Secara eksternal, upaya tersebut telah mendapatkan komitmen bantuan pendanaan dari Islamic Development Bank (IsDB) dan Government of Indonesia (GoI) yang saat ini sudah mulai dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan pengembangan akademik dan kelembagaan kampus. Dari Pemerintah Daerah Sumatera Utara, IAIN SU telah mendapatkan komitmen pengadaan area kampus baru seluas 400 hektar untuk pembangunan kampus terpadu di masa depan. Untuk mewujudkan semua itu tentu dibutuhkan kontribusi masyarakat dan sivitas akademika bagi mendorong pengembangan IAIN/UIN Sumatera Utara kearah yang lebih baik, maju, dan berkualitas.

Dengan upaya-upaya yang telah dilakukan dan atas berkat doa semua civitas akademika, alih status IAIN SU menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara telah

disetujui dengan Perpres No. 131/2014 tanggal 16 Oktober 2014 oleh Presiden Soesilo Bambang Yudhoyono (SBY).

2. Perbedaan Institusi dan Universitas

Institut ialah suatu Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan juga bisa/dapat menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam sejumlah rumpun ilmu pengetahuan/teknologi tertentu serta apabila memenuhi syarat, institut tersebut juga dapat menyelenggarakan pendidikan profesi. Perbedaannya ialah sejumlah rumpun Ilmu

Pengetahuan juga Teknologi tertentu saja. Jadi intinya institut ini lebih terbatas dibandingkan Universitas yang sangat luas cakupannya, jadi hanya pada beberapa kelompok ilmu serta teknologi saja. Jadi institut itu lebih fokus dan juga terbatas bidangnya dibandingkan universitas.

Universitas ialah suatu Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik serta juga dapat menyelenggarakan pendidikan vokasi didalam berbagai rumpun Ilmu Pengetahuan/Teknologi. Apabila sudah memenuhi syarat, universitas tersebut dapat menyelenggarakan sebuah pendidikan profesi. Universitas tersebut juga menyelenggarakan kegiatan atau aktivitas dalam hal pendidikan yang sangat luas, selain dari pendidikan akademik, juga terdapat pendidikan vokasi dan profesinya (Pendidikan.Co.Id: 2018).

UIN SU, Universitas yang menyelenggarakan program pendidikan akademik dan program pendidikan vokasi dalam sejumlah bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, serta program pendidikan berkelanjutan. Program pendidikan akademik adalah program pendidikan yang diarahkan terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Program pendidikan akademik terdiri dari program sarjana, program magister, dan program doktor. Program pendidikan vokasi dalam program pendidikan yang mempersiapkan peserta didik untuk memiliki kemampuan dalam keahlian terapan tertentu. Program yang sedang berjalan program diploma (D-III).

(Sumber: Website lpm.uinsu.ac.id)

3. Identitas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Nama sebelumnya : Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara (IAIN SU)

Jenis : Perguruan Tinggi Islam Negeri

Didirikan : 19 November 1973 (sebagai IAIN)

16 Oktober 2014 (sebagai UIN)

Rektor : Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag.

Lokasi : Medan, Sumatra Utara, Indonesia

Kampus : Kampus I: Jalan IAIN No. 1, Medan 20235

Kampus II: Jalan Williem Iskandar Pasar V Medan Estate

Telepon : 061-6615683, 6622925

Warna : Hijau 

Situs Web : Uinsu.Ac.Id

Data Dosen

Data Dosen UIN SU Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	Jumlah
1	Doktor	167
2	Magister	305
Total		472

Data Dosen UIN SU Berdasarkan Pendidikan dan Status

NO	Pendidikan	Jumlah dan Status	
		PNS	CPNS
1	Doktor	164	3
2	Magister	247	58
Total		411	61

Data Dosen UIN SU Berdasarkan Jabatan dan Status

NO	Jabatan	Jumlah Status	
		PNS	CPNS
1	Profesor	29	-
2	Lektor Kepala	117	-
3	Lektor	192	3
4	Asisten Ahli	56	43
5	Calon Dosen	17	15
Total		411	61

(Sumber: Website UINSU.Ac.Id)

4. Visi dan Misi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

TUJUAN :

1. Lahirnya sarjana yang unggul dalam berbagai bidang kajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni berdasarkan nilai-nilai islam.
2. Berkembangnya berbagai cabang ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang dilandasi oleh nilai-nilai Islam.
3. Berkembangnya peradaban kemanusiaan berdasarkan nilai-nilai islam

VISI Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah Masyarakat pembelajar berdasarkan nilai-nilai Islam (*Islamic Learning Society*).

MISI Melaksanakan pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat yang unggul dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan teknologi, dan seni dengan dilandasi oleh nilai-nilai islam.

5. Struktur Organisasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

1. Dewan Penyantun
2. Rektor dan Pembantu Rektor (Unsur Pimpinan)
3. Senat Institut (Badan Normatif)
4. Biro Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan (Unsur Pelaksana Administratif)
5. Biro Administrasi Akademik Kerjasama dan Kelembagaan (Unsur Pelaksana Administratif)
6. Fakultas Dakwah dan Komunikasi (Unsur Pelaksana Akademik)
7. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (Unsur Pelaksana Akademik)
8. Fakultas Syari'ah dan Hukum (Unsur Pelaksana Akademik)
9. Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam (Unsur Pelaksana Akademik)
10. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Unsur Pelaksana Akademik)
11. Fakultas Ilmu Sosial (Unsur Pelaksana Akademik)
12. Fakultas Kesehatan Masyarakat (Unsur Pelaksana Akademik)
13. Fakultas Sains dan Teknologi (Unsur Pelaksana Akademik)
14. Pusat Penelitian (Unsur Pelaksana Akademik)
15. Pusat Pengabdian kepada Masyarakat (Unsur Pelaksana Akademik)
16. Perpustakaan (Unsur Pelaksana Teknis)

17. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (Unsur Pelaksana Teknis)
18. Pusat Pengembangan Bahasa (Unsur Pelaksana Teknis)
19. Pusat Pengembangan Bisnis (Unsur Pelaksana Teknis)
20. Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan (Unsur Pelaksana Teknis)

Pimpinan UIN Sumatera Utara

Rektor : Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag

Wakil Rektor I : Prof. Dr. Syafaruddin, M. Pd

Wakil Rektor II: Dr. Muhammad Ramadhan, MA

Wakil Rektor III: Prof. Dr. Amroeni Drajat, MA

Kepala Biro AUPK : Dr. H. Tohar Bayoangin, M. Ag

Kepala Biro AAKK : H. Iwan Zulhami, SH, M. A

(Sumber: Website UINSU.Ac.Id)

B. Deskripsi Hasil Penelitian

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

“Menurut dari Wawancara Yunni 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. Pastinya 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.

Divisi yang telah dibuat oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Yaitu divisi bagian Promosi, Informasi, ada bagian dokumentasi humas memberinya kepada 3 bagian diantaranya :

Promosi, informasi dan publikasi dan dokumentasi, promosi misalnya seperti bagaimana kita menceritakan kepada orang bahwa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu hebat memberikan citra yang positif kepada masyarakat.

Tujuan dari sasaran pokok aktivitas humas dalam sistem pelayanan humas yaitu dengan membangun citra, membuat branding, inilah sudah menjadikan visi – misi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang terwujud, sesuai dengan visi – misi *goals* nya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu seperti apa.

Strategi humas dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yaitu dengan menjaga *image* Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memberikan tetap citra yang baik dimata masyarakat, ada yang tidak benar beritanya maka humas akan mengklarifikasi dengan baik dan kita menyajikan informasi yang sejujur-jujurnya dan tidak ditutup-tutupin, namun tidak juga terlalu dibesarkan kalau memang itu tidak benar jadi semuanya diklarifikasi dengan jelas.

Humas memberikan informasi ke media online yaitu dengan cara yang pertama yaitu dengan menggunakan media online, karena banyak sekali media online tapi tidak terverifikasi oleh dewan pers nasional, jadi humas harus tau dulu siapa yang terverifikasi oleh dewan pers nasional bukan media online asal-asalan, bukan media online yang hoax tetapi media online yang terverifikasi misalnya waspada online, medan bisnis daily, dan lain-lain, ini adalah suatu bentuk bagaimana humas menyampaikan media informasi ke media online yaitu dengan memberikan release agar berita itu memang datangnya dari humas jadi tidak ada yang salah dalam pemberitaan walaupun nantinya bisa dilengkapi oleh kawan-kawan media dan jurnalis, tetapi materi-materi itu tetap kita yang memberikannya.

Humas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan yang menjadi sasaran humas yaitu dengan Stakeholder, humas tentunya diinformasikan kepada orang tua, calon mahasiswa dan mahasiswi bagaimana kita dengan menyampaikan informasi kepada mereka. Pertama humas memberikan informasi lewat video tutorial, bagaimana cara humas menerima mahasiswa baru lewat spanduk, lewat brosur, dan macam-macam yang lainnya. Yang menjadi sasarannya adalah, bisa orang tua, bisa juga calon mahasiswa-mahasiswi kita, anak-anak yang masih duduk dibangku sekolah menengah atas itulah stakeholder kita untuk menyampaikan informasi dan masyarakat lainnya siapa tau dia mau bermitra

dengan bagaimana perkembangan dan kemajuan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara tidak hanya ingin kuliah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara tetapi bagaimana dia bisa memberikan sesuatu untuk sama-sama membesarkan dan bekerja sama dengan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, misalnya bank, mereka bagaimana mau bekerja sama dengan humas dan sebagainya .

Metode apa yang diberikan oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Yaitu dengan metode memberikan informasi bisa lewat secara langsung manual, bisa lewat media elektronik yaitu Email, Whatsapp, lewat Vidieo, bisa penyampaian informasi komunikasi kita tidak hanya dengan secara langsung tetapi komunikasi kita juga dengan secara elektronik, secara visual itu dan lain sebagainya.

Media yang telah dipakai oleh Humas yaitu mempunyai Website resmi, Facebook resmi, Instagram resmi, kalau bermitra banyak media-media cetak yang sudah banyak bermitra dengan media kita.

Program yang sudah terlaksana dalam membangun citra yaitu sudah banyak pastinya, humas juga merasa bahwa semua ini belum sempurna, kalau sudah merasa sempurna nanti humas merasa bahwa sudah puas akhirnya bahwa tidak mau membangun Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk menjadi lebih baik lagi. Yang sudah terlaksana yaitu dengan memberikan pemberitaan informasi yang lebih banyak lagi ditahun ini dari pada tahun sebelumnya. Promosi tentang Universitas Islam Negeri Sumatera Utara karena humas lembaga pendidikan yang harus kita rekrut mahasiswa dan mahasiswi maka fokus utama humas adalah mencari calon simpati mahasiswa dan mahasiswi dan itu yang dilakukan sudah berhasil dibuat oleh humas. Yang kedua adalah dengan menjalin kerja sama dengan para mitra humas, Mitra di Bidang Keuangan, Mitra di Bidang Telekomunikasi, atau perusahaanperusahaan lain yang bisa memberikan kesempatan buat para sarjana nanti untuk bekerja, misalnya jurusan ilmu komunikasi yaitu dengan menjalin kerja sama oleh Kominfo.

Kendala dan Hambatan dalam humas membangun citra yaitu dengan keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia), SDM, tetapi terbantu dengan banyaknya SDM dengan kemampuannya dibidang masing-masing. Berdasarkan data di atas diketahui bahwa terbatasnya tenaga SDM yang ahli dibidangnya dalam mempengaruhi kinerja Humas karna harus berperan ganda yang menjadi garda terdepan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan sebagai belakang layar dalam hal publikasi untuk menginformasikan berita berita di website Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Hal ini tidak menjadi hambatan yang besar dalam mempengaruhi produktivitas Humas dalam bekerja tetapi, kegiatan yang dilakukan menjadi terbatas dikarenakan tenaga SDM yang kurang dalam bidangnya. Kemudian para mahasiwa dan mahasiswi polentir humas juga terbantu, tetapi ini sudah termasuk hambatan-hambatan yaitu dengan salah satunya kurangnya SDM, humas tak punya jurnalis, photographer dan lain-lain, dan mungkin saja kurangnya tempat ruangan, aturan humas ini tidak seperti ini, aturan humas ini diberikan tempat yang besar sekalian sebagai lobby dalam menerima tamu, ada tempat untuk membaca menonton televisi dan lain sebagainya.

Humas mengetahui tinggi rendahnya citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dimata publik yaitu dengan Melihat bagaimana minat orang masuk ke universitas islam negeri sumatera utara kita bisa menilainya berhasil tidak pencitraan ini dari tahun lalu dengan tahun sebelumnya itu tinggi sekali minat mahasiswa dan mahasiswi untuk masuk ke Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, ini tandanya berarti Universitas Islam Negeri Sumatera Utara berhasil membangun citra, tetapi misalnya signifikan tidak terjadinya apapun bahkan terjadinya penurunan berarti kita tidak berhasil membangun citra walaupun tidak terfokus kepada citra misalnya tingginya UKT, pasti ini berpengaruh namun kita bisa melihat bagaimana orang dengan menjadi teman kita, mitra kita, baik didunia media sosial maupun dimedia cetak lainnya.

Perlengkapan sarana dan prasarana humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang Pastinya belum terpenuhi dan sangat minim, seharusnya kalau humas belajar dan punya studio tersendiri, sudah punya kamera yang bagus dan profesional kalau humas punya dan itu masi standart dan sangat kurang dan itu sangat humas harapkan nantinya kedepan bisa dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mencukupi, tetapi sebenarnya masalah yang memang anggaran yang kurang bukan tidak ingin dilengkapi tetapi untuk kedepannya usaha humas terus untuk memajukan humas ini menjadi citra yang lebih baik lagi dalam pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara kepada masyarakat. (wawancara dengan kepala Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ibu Yunni Salma pada tanggal 5 MEI 2020, Pukul 10:37 wib)

Selain itu sistem pelayanan humas UIN SU juga dapat membangun citra diperlukan sistem pelayanan lembaga dan unsur pelaksana akademik sebagai lembaga UIN SU dalam bidang pusat teknologi informasi dan pangkalan data yang juga mendukung terbentuknya suatu citra positif. Berikut adalah hasil wawancara dengan kepala Pusat teknologi informasi dan pangkalan data

“Menurut dari Wawancara M. Ridwan yaitu:

Strategi yang dilakukan teknologi humas untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi untuk kedepannya yaitu dengan banyak hal yang sebenarnya tetapi hanya ranah kami hanya dibidang teknologi informasi otomatis kita akan berupaya untuk segala pelayanan dalam bentuk online, mulai dari dahulu ketika mengisi manual sekarang sudah dionline kan, kemudian pendaftaran KKN yang awalnya manual menjadi online, kemudian untuk surat aktif mahasiswa dan mahasiswi kuliah dan sebagainya itu juga sudah dibuat sistem online, jadi kita akan mengupayakan seluruh lini dari kegiatan ataupun administrasi mahasiswa dan mahasiswi perkuliahannya akan kita upayakan berbasis online ataupun daring, informasi ini diinformasikan melalui dari aplikasi KKN melalui wakil dekan dan wakil dekan inilah yang akan membrodcast keseluruh Whattsapp group keseluruh kosma-kosma yang ada difakultasnya, dan ada juga sosialisasinya ke media website dan sebagainya.

Teknologi informasi dapat mempertahankan informasi kepada masyarakat dinilai dengan citra yang baik yaitu dengan yang jelas pada masa pandemi covid 19 saat ini, dimana mengharuskan semua orang harus dirumah, otomatis dengan layanan yang berbasis online ini sangat membantu, bisa kita lihat ternyata memang yang selama ini sudah kita rancang itu berguna pada masa sekarang ini karena semuanya harus online, terlebih lagi dengan era sekarang itu menuntut harus melalui daring, pendaftaran online daring, kalau tidak dilakukan dengan pendaftaran secara daring semua diubah bahkan pendaftaran mahasiswa dan mahasiswi barupun semua melalui daring, Generic UKT nya juga daring, banding UKTnya juga daring, semua diupayakan dengan berbasis Ilmu Teknologi, nah artinya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara stabil dalam kebutuhan khususnya dibidang perkuliahan, administrasi perkuliahan dan sebagainya, otomatis dengan adanya hal seperti ini pastinya citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara di mata masyarakat akan lebih baik, bahkan untuk saat ini disampaikan bahwa kampus Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah memiliki fitur-fitur dan fasilitas teknologi yang lebih baik, dan akan lebih baik lagi untuk kedepannya dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Tanpa pandemi covid 19 kita terus berbenah, yang kita sudah planning dari jauh-jauh hari sudah dibuat semua rencana bukan dengan karena covid 19, syukurnya yang kita buat ini ternyata bermanfaat lebih maksimal pada saat pandemi saat ini, setelah pandemi saat ini otomatis karena semuanya universitas islam negeri sumatera utara sudah berbasis digital otomatis akan terus kita lanjutkan apa yang sudah baik bahkan akan kita maksimalkan, bahkan untuk yang angkatan tahun 2019 itu Kartu Tanda Mahasiswa itu sudah berbasis online Radio Frekuensi Derivire, untuk kampus negeri baru universitas islam negeri sumatera utara yang menggunakan card id sebagai ktm nya, ktm yang mempunyai chip.

Dukungan yang berkaitan dengan penerbitan informasi teknologi yang dapat membangun Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan melalui Dukungan dari pimpinan atasan yaitu rektor dan para anggota yang lainnya, tanpa adanya dukungan dari pimpinan pasti semuanya tidak berjalan dengan lancar, otomatis juga dukungan dari segala seluruh stakeholder termasuk enuser-enuser bisa jadi jika aplikasinya ke mahasiswa dan mahasiswi usernya adalah mahasiswa dan mahasiswi kemudian ada operator yang harus bekerja sama, kalau ada satu unit saja yang tidak kooperatif ini akan menghambat perkembangan yang lainnya, dukungan dari masyarakat adanya karena teknologi yang dibangun ini khususnya mahasiswa dan mahasiswi, kalau untuk masyarakat kita belum mengarah ke masyarakat, karena kita masih perbaikan internal dulu dan belum eksternal nya jadi otomatis masih ke mahasiswa, kalau ke masyarakat secara langsung belum ada mendapat dukungan.

Jaringan yang dapat memajukan teknologi informasi dan pangkalan data dalam pelayanan masyarakat untuk membangun universitas islam negeri sumatera utara, yaitu dengan Kerja sama dengan banyak provider, termasuk Moratelindo, PT Telkom, Telkomsel, Indosat, otomatis dengan vendor-vendor lainya juga, otomatis kalau servernya terkait dengan mikrotik dengan sisko dan sebagainya.

Informasi yang telah dipublikasikan dari teknologi yang telah disebarakan universitas islam negeri sumatera utara kepada masyarakat atau kepada mahasiswa yaitu melalui memberikan informasi untuk mahasiswa yaitu data mahasiswa dan mahasiswi, data perkuliahan, data nilai dan sebagainya, kalau dosen mata kuliah yang diampu, RBKD nya dan sebagainya.

Faktor penghambat teknologi informasi dalam membangun jaringan komunikasi antara universitas islam negeri sumatera utara dengan instansi lain yaitu, Kita belum bergerak keluar masih membenahan internal jadi kita belum sampai kita punya aplikasi yang digunakan oleh pihak ketiga itu belum sampai kesitu, ya kalau faktor penghambat internal nya sebenarnya iya tetap ada saja user ataupun unit yang masih rasis terhadap penggunaan teknologi informasi. Belum ada sampe keluar karena konsep kita belum ada sampai keluar kemasyarakat. Cara teknologi informasi dapat mempertahankan layanan informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat dinilai citra yang baik yaitu, dengan selama penggunaan teknologi yang kita bangun itu tepat guna otomatis inikan sebagai langkah marketing universitas islam negeri sumatera utara kepada masyarakat, kalau tanggapan masyarakat itu kuliah di universitas islam negeri sumatera utara itu segala sesuatunya sudah berbasis online dan digital, jadi selama kita bangun sudah undertrack tepat sasaran dapat digunakan secara optimal bagi enuser otomatis ini akan memberikan value ke universitas islam negeri sumatera utara yang dinilai dengan citra yang baik dimata masyarakat. (wawancara dengan kepala bidang pusat teknologi informasi dan pangkalan data Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Bapak M Ridwan pada tanggal 6 MEI 2020, Pukul 10:57 wib)

Sistem pelayanan yang diperoleh tentang sistem pelayanan yang dapat diperoleh dari tentang sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera

1. Dalam standar sistem pelayanan humas yaitu:
 - a. Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini peneliti mewawancarai dengan prosedur pelayanan yang diberikan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu yaitu seperti yang dilakukan dengan memberikan informasi lewat manual, lewat media, baik itu media cetak, media online, media elektronik, dan lain-lain. Pastinya citra yang diberikan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu harus selalu positif, kemudian kalau ada sesuatu informasi dari masyarakat yang diluar sana yang berusaha untuk memberitakan suatu yang tidak valid maka humas berhak untuk mengkonfirmasi ulang bahwa pemberitaan itu tidak seperti itu, humas mengkonfirmasi dan mengklarifikasi dari pemberitaan yang valid tersebut. Dengan hal ini prosedur pelayanan dilakukan bisa melalui dari manual ataupun dari media online yang berarti humas dapat memberikan segala informasi yang diperoleh dari humas disampaikan informasi dengan

masyarakat bahwa sistem pelayanan humas itu memberikan dengan pelayanan yang baik agar masyarakat dapat menilai bahwa Universitas Islam Negeri Sumatera utara itu membuat citranya dengan positif dari berbagai sistem pelayanan yang telah diberikan humas. Prosedur dalam pelayanan ini dibuat agar masyarakat dapat mengetahui dari sistem pelayanan yang diberikan oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara mempunyai prosedur yang dapat diketahui oleh masyarakat.

Dari prosedur pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dapat diketahui bahwa humas memiliki prosedur dalam pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan secara langsung dan dari media online. Pelayanan secara langsung tersebut humas pastinya memiliki prosedur dengan melayani dan menyambut jika masyarakat berkunjung ke humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Oleh karena itu humas juga memberikan prosedur pelayanan dalam melayani dari media online, dengan adanya media online tersebut maka humas dapat mempublish segala yang ada pada humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara kepada masyarakat agar masyarakat dapat menilai dari perkembangan humas dan citra dari humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara tersebut.

a. Waktu Pelayanan

Dalam hal ini peneliti mewawancarai dengan waktu pelayanan yang diberikan humas dengan cara ketika ada masyarakat datang ke humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara humas memberikan waktu kepada masyarakat melayani menyambut masyarakat dengan keramahan agar masyarakat pun senang kalau humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara 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 Utara.

b. Sarana dan Prasarana

Dalam hal ini peneliti mewawancarai dengan sarana dan prasarana yang diberikan humas dengan cara memiliki perlengkapan sarana dan prasarana humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yaitu yang masih belum terpenuhi dan sangat minim, seharusnya kalau humas belajar dan punya studio tersendiri, humas sudah punya kamera yang bagus dan profesional kalau humas memang punya dan itu masi standart dan sangat kurang dan itu sangat humas harapkan nantinya kedepan bisa dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mencukupi, tetapi sebenarnya masalah yang memang humas memiliki anggaran yang kurang

bukan tidak ingin dilengkapi tetapi untuk kedepannya usaha humas akan terus untuk memajukan humas ini menjadi citra yang lebih baik lagi dalam pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara kepada masyarakat. Dalam sarana dan prasarana ini dapat membuat agar masyarakat bisa mengetahui apa yang dibuat oleh humas dengan sarana dan prasarana yang telah ada.

2. Unsur-unsur Sistem Pelayanan

a. Penyedia Layanan

Dalam hal ini peneliti mewawancarai dengan penyedia layanan yang diberikan humas dengan cara Pegawai atau staf humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memberikan suatu penyerahan kepada masyarakat luar jika ada suatu acara atau kegiatan yang dilakukan oleh humas maka humas memberikan suatu barang yaitu berupa piagam atau sertifikat sebagai tanda berterimakasih kepada masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh humas. Dengan hal ini masyarakat dapat menilai dari penyedia layanan humas dinilai dengan baik adanya dari pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

b. Penerima Layanan

Dalam hal ini peneliti mewawancarai dengan penerima layanan yang diberikan humas dengan cara memberikan atau berbagi informasi apa saja misalnya tentang berbagai perkembangan humas kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengetahui jika informasi yang disampaikan oleh humas bisa diterima oleh masyarakat dari pencapaian humas tersebut, perkembangan dari citra humas, kegiatan yang dilakukan oleh humas, berbagai acara yang dilakukan oleh humas, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

c. Jenis Layanan

Dalam hal ini peneliti mewawancarai dengan jenis layanan yang diberikan humas dengan cara 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

Dari segi jenis pelayanan yang biasa dilihat dari pelayanan kantor humas mengutamakan dengan memberikan pelayanan dalam kepuasan masyarakat, bagaimana humas memberikan kepuasan untuk layanan masyarakat, misalnya kita

menyambut dengan senang hati, bahwa humas harus memberikan pelayanan dengan begitu bagus, begitu dengan orang keluar humas mendapatkan kesan dari masyarakat yang positif, 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, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu pegawainya dan humas itu modelnya, humas 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.

d. Sarana dan Prasarana Layanan

Dalam hal ini peneliti mewawancarai dengan waktu pelayanan yang diberikan humas dengan cara memiliki perlengkapan sarana dan prasarana humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yaitu yang pastinya belum terpenuhi dan sangat minim, seharusnya kalau humas belajar dan punya studio tersendiri, humas sudah punya kamera yang bagus dan profesional kalau humas memang punya dan itu masi standart dan sangat kurang dan itu sangat humas harapkan nantinya kedepan bisa dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mencukupi, tetapi sebenarnya masalah yang memang humas memiliki anggaran yang kurang bukan tidak ingin dilengkapi tetapi untuk kedepannya usaha humas akan terus untuk memajukan humas ini menjadi citra yang lebih baik lagi dalam pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan informan, jelas terlihat bahwa sistem pelayanan humas dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dilakukan dengan mengikuti teknologi cyber (dunia maya) serta media online yang dibuat oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang mana humas dituntut untuk memperkenalkan, mempromosikan seluruh informasi dan kegiatan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara baik secara eksternal dan internal. Pelayanan yang humas berikan secara eksternal dan internal menggunakan digitalisasi yang merupakan harapan dan strategi humas dalam membangun Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menjadi lebih baik lagi dengan target akreditasi A. Bentuk pelayanan terhadap mahasiswa seperti khs, untuk absen, untuk upload tugas dan lainnya begitu juga dengan pelayanan untuk dosen sekarang sudah tidak lagi melalui manual dan sekarang sudah memudahkan melalui dari media online. Untuk masyarakat bisa mengetahui dari website Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Universitas Islam Negeri Sumatera Utara atau humas bisa juga melalui email untuk mengetahui informasi yang ada di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dukungan dari semua pihak internal disini

sangat dibutuhkan seorang humas dalam memaksimalkan tugasnya sebagai corong informasi kampus.

A. Sistem Pelayanan Humas dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Strategi Sistem Pelayanan di bidang Pusat Informasi dan Pangkalan Data

Sistem pelayanan humas sangat penting bagi sebuah organisasi yang dimana humas memiliki pelayanan dalam membangun citra positif organisasi dan mengkomunikasikan segala bentuk informasi secara eksternal dan internal. Dalam hal ini Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menjadi satu satunya kampus islam Negeri di Sumatera Utara yang sebelumnya adalah Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara. Semenjak menjadi sebuah universitas dengan banyak kemajuan yang terjadi seperti bertambahnya jurusan dan fakultas baru yang menjadi nilai tambahan dengan mata kuliah yang ada baik berbasis ilmu agama maupun ilmu umum dan sosial sehingga menjadi daya tarik mahasiswa baru untuk masuk di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dalam upaya membangun citra Universitas memang tidak dapat dibebankan hanya salah satu pihak dilembaga saja, namun pelaksanaannya juga perlu dengan kerjasama seluruh anggota Universitas.

Membangun dan mempertahankan citra positif itu memang tugas Humas. Cara 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 humas berada di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara berarti humas membranding humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, membuat branding untuk Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, caranya dengan sedapat mungkin humas 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 humas mengutamakan dengan memberikan pelayanan dalam kepuasan masyarakat, bagaimana humas memberikan kepuasan untuk layanan masyarakat, misalnya humas menyambut dengan senang hati, bahwa humas harus memberikan pelayanan dengan begitu bagus, dan mendapatkan kesan dari masyarakat yang positif 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 bahwasannya universitas islam negeri sumatera Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu pegawainya dan humas itu modelnya, humas ingin membuat sebagai model bahwa begitu banyaknya pegawai di universitas islam negeri sumatera utara ini untuk membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menjadi yang terbaik.

Dengan hal ini dibidang teknologi infromasi dan pangkalan data, Strategi yang dilakukan teknologi humas untuk meningkatkan sistem pelayanan yang lebih baik lagi untuk kedepannya yaitu dengan banyak hal yang sebenarnya tetapi hanya ranah dibidang teknologi informasi otomatis dibidang teknologi informasi dan pangkalan data berupaya untuk memberikan segala pelayanan dalam bentuk online, mulai dari dahulu ketika mengisi manual sekarang sudah dionline kan, kemudian pendaftaran KKN yang awalnya manual menjadi online, kemudian untuk surat aktif mahasiswa dan mahasiswi kuliah dan sebagainya itu juga sudah dibuat sistem online, jadi dibidang infromasi dan pangkalan data akan mengupayakan seluruh lini dari kegiatan ataupun administrasi mahasiswa dan mahasiswi perkuliahannya di upayakan berbasis online ataupun daring, informasi ini diinformasikan melalui dari aplikasi KKN melalui wakil dekan dan wakil dekan inilah yang akan membroadcast keseluruhan Whatsapp group keseluruhan kosma-kosma yang ada difakultasnya, dan ada juga sosialisasinya ke media website dan sebagainya.

Dari hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa upaya yang dilakukan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra adalah setiap yang merasa bagian dari keluarga besar selalu membuat prestasi, selalu menjaga nama baik, selalu menunjukkan bahwa ini akan pasti lebih baik kedepannya dan terus lebih baik. Sistem pelayanan humas akan memberikan yang terbaik kepada masyarakat baik dari internal dan eksternalnya, begitu juga dengan di bidang informasi dan pangkalan data sistem di bidang informasi ini membangun citra dengan sistem media online yang sudah mempermudah dalam setiap urusan kampus maupun untuk mempermudah masyarakat luar untuk mengetahui dibidang teknologi informasi dan pangkalan data menggunakan sistem yang sudah online dengan sistem inilah dibidang infromasi bisa meningkatkan sistem pelayanan yang terbaik.

B. Bentuk informasi yang dibangun oleh Humas dan sasaran humas dalam membangun citra dan Dibidang Teknologi Informasi dan Pangkalan Data Untuk Mendapatkan Citra Yang Baik

Humas memberikan informasi ke media online yaitu dengan cara Yang “pertama dengan memilih dulu apa itu media online nya, karena banyak sekali media online tapi tidak terverifikasi oleh dewan pers nasional, jadi humas harus tau dulu siapa yang terverifikasi oleh dewan pers nasional bukan media online asal-asalan, bukan media online ecek-ecek tetapi media online yang terverifikasi misalnya melalui waspada online, medan bisnis daily, dan lain-lain, ini adalah suatu bentuk bagaimana humas menyampaikan media informasi kemedi online yaitu dengan memberikan release agar berita itu memang datangnya dari kita jadi tidak ada yang salah dalam pemberitaan walaupun nantinya bisa dilengkapi oleh kawan-kawan media dan jurnalis atau wartawan humas, tetapi materi-materi dan berita informasi tetap humas yang memberikannya”.

Humas juga dalam menyampaikan infomasi kepada masyarakat dan yang menjadi sasaran humas yaitu dengan Stakeholder humas tentunya menginformasikan kepada orang tua, calon mahasiswa dan mahasiswi bagaimana kita dengan menyampaikan informasi kepada mereka. “humas memberikan infomasi lewat vidieo tutorial, bagaimana cara humas menerima mahasiswa baru melalau spanduk, lewat brosur, dan macam-macam yang lainnya. Yang menjadi sasarannya adalah, bisa orang tua, bisa juga calon mahasiswa-mahasiswi kita, anak-anak yang masih duduk dibangku sekolah menengah atas itulah stakeholder untuk menyampaikan informasi dan masyarakat lainnya siapa tau dia mau bermitra dengan bagaimana perkembangan dan kemajuan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara tidak hanya ingin kuliah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara tetapi bagaimana dia bisa memberikan sesuatu untuk sama-sama membesarkan dan bekerja sama dengan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, misalnya bank, mereka bagaimana mau bekerja sama dengan humas dan sebagainya”.

Oleh karena itu dibidang Pusat Infromasi dan Pangkalan data Teknologi informasi mempertahankan untuk memberikan infomasi kepada masyarakat dengan dinilai citra yang baik yaitu dengan pada masa pandemi covid 19 saat ini, dimana dibidang informasi dan pangkalan data mengharuskan semua orang harus dirumah, otomatis dengan layanan yang berbasis online ini sangat membantu, bisa dilihat ternyata memang yang selama ini sudah di rancang oleh bidang pusat infromasi dan pangakalan data sangat berguna pada masa sekarang ini karena semuanya harus online, terlebih lagi dengan era sekarang itu menuntut harus melalui

daring, pendaftaran online daring, kalau tidak dilakukan dengan pendaftaran secara daring semua diubah bahkan pendaftaran mahasiswa dan mahasiswi barupun semua melalu daring, Generic UKT nya juga daring, banding UKTnya juga daring, semua diupayakan dengan berbasis Ilmu Tekonologi, artinya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara stabil dalam kebutuhan khususnya dibidang perkuliahan, administrasi perkuliahan dan sebagainya, otomatis dengan adanya hal seperti ini pastinya citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dimata masyarakat akan lebih baik, bahkan untuk saat ini disampaikan bahwa kampus Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah memiliki fitur-fitur dan fasilitas teknologi yang lebih baik, dan akan lebih baik lagi untuk kedepannya dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dari paparan diatas dapat dipahami bahwa bentuk informasi dan komunikasi dalam membangun citra Universitas salah satunya yaitu Humas harus memiliki wawasan yang luas dan cekatan dalam merespon berita berita terkait lembaganya terkhusus apabila mengetahui berita yang tidak benar yang dapat merusak citra lembaganya dengan cara memiliki jaringan yang baik kepada para wartawan media cetak atau pun media elektronik. Humas juga bermitra kepada masyarakat dalam menyampaikan informasi dan siapa tau dari pihak luar masyarakat yang mau bermitra dengan bagaimana perkembangan dan kemajuan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara tidak hanya ingin kuliah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara tetapi bagaimana masyarakat juga bisa memberikan sesuatu untuk sama-sama membesarkan dan bekerja sama dengan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, misalnya juga bekerja sama dengan bank, mereka bagaimana mau bekerja sama dengan humas untuk membuat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menjadi lebih maju. Begitu juga dengan di bidang pusat pangkalan data dan informasi memberikan informasi yang sudah semuanya melalui daring sistem online yang dapat mempermudah segalanya dalam sistem online tersebut.

C. Perencanaan dalam Sistem Pelayanan Untuk Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Perencanaan dalam pelayanan masyarakat untuk membangun citra yaitu dengan membuat berbagai kegiatan misalnya dengan salah satunya adalah yang dilakukan oleh humas saat ini dan itu sudah berhasil bermitra dengan mahasiswa humas dalam berbagai kegiatan, 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 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 video, 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.

Perencanaan ini juga berkaitan dengan sudah terbangunnya bangunan-bangunan yang baru yaitu dituntangan yang sudah selesai menjadi kampus 3 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dan di kampus 2 sendiripun memiliki bangunan baru juga yang sudah mau selesai. Dengan hal perencanaan ini dapat meningkatkan dan membangun dari citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dari paparan diatas dapat dipahami bahwa perencanaan dalam pelayanan masyarakat untuk membangun citra yaitu dengan bermitra kepada mahasiswa humas dalam berbagai kegiatan dan bermitra kepada para insan media baik itu jurnalis dan wartawan media cetak surat kabar maupun reporter televisi sudah menjadi perencanaan yang dapat membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

D. Program yang sudah terlaksana dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Program yang sudah terlaksana yaitu “pertama dengan memberikan pemberitaan informasi yang lebih banyak lagi ditahun ini dari pada tahun sebelumnya. Pemberitaan informasi terkait tentang Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sekarang sudah lebih banyak melalui dari media online yang ada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan tidak melalui dari media manual ataupun secara langsung saja. Promosi tentang universitas islam negeri sumatera utara karena memang Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah lembaga pendidikan yang harus kita rekrut mahasiswa dan mahasiswi maka fokus utama kita adalah mencari calon simpati mahasiswa dan mahasiswi dan itu yang dilakukan sudah berhasil dibuat oleh humas”. “Yang kedua adalah dengan menjalin kerja sama dengan para mitra humas, Mitra di Bidang Keuangan, Mitra di Bidang Telekomunikasi, atau perusahaanperusahaan lain

yang bisa memberikan kesempatan buat para sarjana kita nanti untuk bekerja, misalnya jurusan ilmu komunikasi yaitu dengan menjalin kerja sama oleh Kominfo”.

Dari paparan diatas dapat dipahami bahwa program yang sudah terlaksana dalam membangun citra Universitas salah satunya yaitu Humas lebih memberikan informasi yang lebih banyak lagi dari tahun sebelumnya dan humas sudah menjalin kerja sama terhadap mitra yang lainnya dengan hal ini humas sudah dapat melaksanakan program yang sudah tercapai untuk membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

E. Strategi Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Strategi humas dalam membangun citra universitas islam negeri sumatera utara yaitu dengan menjaga image universitas islam negeri sumatera utara memberikan tetap citra yang baik dimata masyarakat, ada yang tidak benar beritanya maka humas akan mengklarifikasi dengan baik dan kita menyajikan informasi yang sejujur-jujurnya dan tidak ditutup-tutupin, namun tidak juga terlalu dibesar-besarkan kalau memang itu tidak benar jadi semuanya diklarifikasi dengan jelas”.

Berbeda dengan strategi yang dilakukan oleh teknologi humas untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi untuk kedepannya yaitu dengan banyak hal yang sebenarnya tetapi hanya ranah yang hanya dibidang teknologi informasi otomatis kita akan berupaya untuk segala pelayanan dalam bentuk online, mulai dari dahulu ketika mengisi manual sekarang sudah dionline kan, kemudian pendaftaran KKN yang awalnya manual menjadi online, kemudian untuk surat aktif mahasiswa dan mahasiswi kuliah dan sebagainya itu juga sudah dibuat sistem online, jadi kita akan mengupayakan seluruh line dari kegiatan ataupun administrasi mahasiswa dan mahasiswi perkuliahannya akan kita upayakan berbasis online ataupun daring, informasi ini diinformasikan melalui dari aplikasi KKN melalui wakil dekan dan wakil dekan inilah yang akan membrodcast keseluruhan Whatsapp group keseluruhan kosma-kosma yang ada difakultasnya, dan ada juga sosialisasinya ke media website dan sebagainya.

Dari paparan diatas dapat dipahami bahwa humas sudah membuat strategi dengan menjaga image atau citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang baik dimata masyarakat dalam melalui informasi media online yang dapat disajikan oleh humas dengan berita yang benar untuk membangun citra nya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dengan strategi yang dilakukan oleh teknologi humas juga dapat meningkatkan dari pelayanan

yang lebih baik lagi dalam strategi yang dibuat melalui teknologi media online, dengan hal ini dapat mempermudah mahasiswa, pegawai, ataupun masyarakat untuk mengetahui strategi yang dibuat oleh teknologi humas dan dengan hal ini juga pelayanan tersebut dapat membangun cita dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

F. Faktor penghambat dan Faktor mendukung dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Humas merupakan upaya yang terencana untuk mempengaruhi opini melalui kinerja tanggung jawab sosial dan dapat diterima, berdasarkan komunikasi dua arah yang saling memuaskan. Banyak pendapat masyarakat tentang suatu instansi/lembaga yang SDM/Humasnya tidak berjalan dengan baik yang dilihat dari tidak adanya suatu kemajuan yang berkembang yaitu faktor pendukung dan Faktor Penghambat :

1. Faktor pendukung

- a. Dukungan dari pihak pimpinan atasan yaitu Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan para anggota organisasi UIN SU

Berikut hasil wawancara di Pusat Teknologi dan Informasi Humas UIN SU dengan Bapak M. Ridwan Selaku kepala Bidang Pusat Teknologi dan Komunikasi UIN SU yaitu:

- b. Faktor pendukung dalam membangun citra adalah adanya dari pimpinan atasan yaitu Rektor dan para anggota yang lainnya, tanpa adanya dukungan dari pimpinan pasti semuanya kegiatan dan aktivitas tidak semuanya berjalan dengan lancar, otomatis juga adanya dukungan dari segala seluruh stakeholder termasuk enuser-enuser bisa jadi jika aplikasinya ke mahasiswa dan mahasiswi usernya adalah mahasiswa dan mahasiswi kemudian ada operator yang harus bekerja sama ,kalau ada satu unit saja yang tidak kooperatif ini akan menghambat perkembangan yang lainnya, dukungan dari masyarakat karena adanya teknologi dari media online yang dibangun ini khususnya mahasiwa dan mahasiswi.

2. Faktor Penghambat

- a. Kurangnya tenaga SDM yang ahli di bidangnya

Berikut hasil wawancara di Biro Humas UIN SU dengan Ibuk Yunni Salma, S.Ag, M.M Selaku kepala Humas UIN SU yaitu:

“Kurangnya tenaga SDM yang ahli dalam bidangnya sehingga kegiatan dan kemampuan humas dalam menyampaikan informasi ke masyarakat menjadi terbatas”.

Faktor Penghambatnya yaitu dengan keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia), SDM, tetapi terbantu dengan banyaknya SDM dengan kemampuannya dibidang masingmasing. Berdasarkan data di atas diketahui bahwa terbatasnya tenaga SDM yang ahli dibidangnya dalam mempengaruhi kinerja humas karna harus berperan ganda menjadi garda terdepan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan sebagai belakang layar dalam hal publikasi untuk menginformasikan berita di website Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Hal ini tidak menjadi hambatan yang besar dalam mempengaruhi produktivitas Humas dalam bekerja, tetapi kegiatan yang dilakukan menjadi terbatas dikarenakan tenaga SDM yang kurang dalam bidangnya. Kemudian para mahasiwa dan mahasiswi polentir humas juga terbantu, tetapi ini juga sudah termasuk hambatan-hambatan yaitu dengan salah satunya kurangnya SDM, humas tak punya jurnalis, photographer dan lain-lain, dan mungkin saja kurangnya tempat ruangan, aturan humas ini tidak seperti ini, aturan humas ini diberikan tempat yang besar sekalian sebagai lobby dalam menerima tamu, ada tempat untuk membaca menonton televisi dan lain sebagainya.

Oleh karena itu dengan kurangnya tenaga Sumber Daya Manusia dalam humas, humas merasa adanya faktor penghambat karena kurangnya dari tenaga ahli yang dalam bidangnya untuk melakukan kinerja aktivitas dalam pekerjaan. Tentunya dalam hal ini masih kurangnya tenaga dalam sumber daya manusia tetapi humas Univesitas Islam Negeri Sumatera dapat memaksimalkan kembali dalam sistem kinerja yang dilakukan oleh tenaga ahli dalam bidang SDM tersebut.

C. Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti dapat memperoleh suatu gambaran tentang humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang memiliki job description sebagai brand image Universitas yang memperkenalkan dan mempromosikan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara kepada public baik secara eksternal dan internal. Humas sebagai tangan kanan Rektor dan corong Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sehingga mendapat respon yang positif dari masyarakat. Oleh karena itu sekarang humas juga sudah mempermudah dengan adanya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra juga sudah terlihat, humas dapat melayani dengan menyambut ramah tamah kepada masyarakat, oleh karena itu dengan hal ini humas dapat membangun citra yang positif agar masyarakat dapat menilai bahwa humas memiliki pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan ke masyarakat. Dari bidang teknologi informasi dan pangakalan data Sistem pelayanan yang diberikan dalam bidang ini memberikan pelayanan dengan melalui dari sistem online, dengan sistem online ini maka akan mempermudah dalam melakukan hal yang dapat diketahui dengan lembaga kampus atau urusan kampus. Dengan sistem pelayanan yang diberikan dibidang ini dapat meningkatkan dari citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Oleh karena itu humas memberikan pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada masyarakat. Dalam sistem pelayanan, humas memberikan dengan pelayanan melalui manual dan dari media online. Melalui dari manual maka masyarakat dapat berkunjung ke Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk mengetahui bagaimana dari pelayanan yang dapat diberikan oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sedangkan melalui media online humas dapat memberikan pelayanan misalnya website UIN SU, instagram, facebook dan media online lainnya. Dengan hal ini maka masyarakat yang dari luar pun dapat mengetahui hal yang terkait dengan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara bagaimana humas uin dapat memberikan pelayanan yang terbaik terkait perkembangan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang dapat diketahui oleh masyarakat.

Dengan demikian dalam humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memberikan Sistem pelayanan humas sangat penting bagi sebuah organisasi yang dimana humas memiliki pelayanan dalam membangun citra positif organisasi dan mengkomunikasikan segala bentuk informasi secara eksternal dan internal. Dalam humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara juga memiliki berbagai prosedur dengan prosedur pelayanan yang dilakukan bisa melalui dari manual ataupun dari media online yang berarti humas dapat memberikan segala informasi yang diperoleh dari humas disampaikan informasi dengan masyarakat bahwa sistem pelayanan humas itu memberikan dengan pelayanan yang baik agar masyarakat dapat menilai bahwa Universitas Islam Negeri Sumatera utara itu membuat citranya dengan positif dari berbagai sistem pelayanan yang telah diberikan humas. Prosedur dalam pelayanan ini dibuat agar masyarakat dapat mengetahui dari sistem pelayanan yang diberikan oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara mempunyai prosedur yang dapat diketahui oleh masyarakat. Humas juga memberikan sarana dan prasana dalam humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara agar dapat diketahui oleh masyarakat. Humas juga memiliki perencanaan dalam

pelayanan masyarakat untuk membangun citra yaitu dengan bermitra kepada mahasiswa humas dalam berbagai kegiatan dan bermitra kepada para insan media baik itu jurnalis dan wartawan media cetak surat kabar maupun reporter televisi sudah menjadi perencanaan yang dapat membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. membuat strategi dengan menjaga image atau citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang baik dimata masyarakat dalam melalui informasi media online yang dapat disajikan oleh humas dengan berita yang benar untuk membangun citra nya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Humas juga membuat strategi yang dilakukan oleh teknologi humas juga dapat meningkatkan dari pelayanan yang lebih baik lagi dalam strategi yang dibuat melalui teknologi media online, dengan hal ini dapat mempermudah mahasiswa, pegawai, ataupun masyarakat untuk mengetahui strategi yang dibuat oleh teknologi humas dan dengan hal ini juga pelayanan tersebut dapat membangun cita dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Tujuan dan sasaran pokok aktivitas humas dalam sistem pelayanan humas yaitu dengan membangun citra, membuat branding, inilah sudah menjadikan visi – misi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang terwujud, sesuai dengan visi – misi *gold's* nya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu seperti apa. Dengan adanya hal tersebut yang diberikan oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara humas dapat membangun citra dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dapat dinilai positif oleh masyarakat.

Citra merupakan suatu tujuan organisasi/Universitas yang Humas lakukan dalam rangka membangun citra positif suatu Universitas. Dalam penelitian ini prestasi mahasiswa sebagai nilai tambahan dari salah satu keunggulan yang dimiliki Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk memperkenalkan Universitas ini lebih luas lagi sehingga terwujudnya citra positif di masyarakat. Cara sistem pelayanan humas yang dilakukan dengan lebih meningkatkan service excellent baik eksternal dan internal menggunakan sistem digitalisasi. Seperti pelayanan terhadap masyarakat dengan memberikan informasi dan menyambut tamu dengan senang hati dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Pelayanan publik juga diberikan dengan melihat website Humas dan website Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang berisi tentang seluruh informasi dan kegiatan akademik yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui hal hal terkait Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Pelayanan humas yang diberikan kepada mahasiswa dan para dosen yang telah menggunakan sistem aplikasi kemahasiswaan yaitu untuk absen online, khs dan krs online, upload tugas online, dan sebagainya.

Humas dituntut mampu untuk mengatasi berbagai masalah yang melibatkan organisasi/Universitas. Sebagai problem solving dalam setiap informasi yang tidak benar

tentang Universitasnya dan memiliki win win solution dalam menghadapi berita yang tidak benar di awak media. Setiap organisasi tidak terlepas dari adanya faktor pendukung dan penghambat, begitu juga dengan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Faktor pendukung yang dirasakan salah satunya yaitu adanya dukungan penuh dari atasan tentang aktivitas dan kegiatan yang dilakukan Humas untuk membangun serta menghasilkan kegiatan dari berbagai berita berita positif yang akan membangun citra yang baik di mata publik (masyarakat) .

Sedangkan faktor penghambat yang dirasakan Humas yaitu kurangnya tenaga SDM yang ahli dibidang profesional sehingga membuat minimnya suatu tenaga, waktu, dan pikiran yang ber kaitannya dengan membangun citra positif adalah dengan banyaknya SDM tentu bisa memaksimalkan tugas-tugas humas dan dapat mempublikasikan lebih banyak. Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah menjabat dan bermitra kepada wartawan hampir tidak ada berita negatif yang ter ekspos, walaupun ada terekspos di media yang sering dinilai kurang efektif dalam membuat berita. Tetapi saat bermitra dengan surat kabar waspada, analisa, atau mimbar umum hasilnya sangat bersih dan jarang ditemukan berita negatif tentang Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Itu artinya humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara mampu meredam bad news yang ada dan dapat membangun citra positif mejadi lebih baik. Hal hal negatif otomatis lebih tertutupi karena adanya gempuran nilai positif yang lebih banyak dari pada negatifnya.

Dengan hal ini humas dapat membangun citra yang baik yang telah dilakukan oleh humas yaitu apa yang telah dilakukan oleh humas dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh humas sudah memberikan citra yang positif yaitu dengan sistem pelayanan melalui secara langsung dan dari media online atau daring. Dengan media online tersebut maka dapat mempermudah orang lain ataupun masyarakat tentang perkembangan dan keberhasilan yang telah dicapai oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk meningkatkan citra yang lebih baik lagi untuk kedepannya.

Dengan bagian teknologi infromasi dan pangkalan data juga mempunyai jaringan yang dapat memajukan teknologi informasi dan pangkalan data dalam pelayanan masyarakat untuk membangun universitas islam negeri sumatera utara, Yaitu dengan Kerja sama dengan banyak provider, termasuk Moratelindo, PT Telkom, Telkomsel, Indosat, otomatis dengan vendor-vendor lainya juga, otomatis kalau servernya terkait dengan mikrotik dengan sisko dan sebagainya. Dengan kerja sama tersebut dibidang tersebut dapat membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, karena telah bekerja sama dengan pihak-pihak yang lain.

Oleh karena itu dengan sistem pelayanan yang baik akan dinilai oleh masyarakat bahwa humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memberikan pelayanan yang terbaik dengan kebutuhan masyarakat demi mencapai suatu tujuan membangun Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menjadi lebih maju lagi.

D. Teori Model atau Citra

Mardi Jhon Harrowitz mengemukakan bahwa citra terbentuk pada struktur kognisi manusia. Pendekatan yang digunakan adalah psikiatri. Citra adalah gambaran tentang realitas dan tidak harus selalu sesuai dengan realitas. Citra mencerminkan pemikiran, emosi dan persepsi individu atas apa yang mereka ketahui. Terkadang, persepsi diyakini sebagai realitas karena persepsi membentuk citra (*image marketing*) yang bukan sekedar bisa tampil elegan dengan iklan atau menyatakan sebagai yang terbesar atau terbaik, melainkan lebih dari itu mengupayakan agar nama dan reputasi (perusahaan/produk) serta persepsi publik semakin positif, kumpulan citra dibenak khalayak atau publik membentuk reputasi korporat (*corporate reputation*). Reputasi mencerminkan persepsi publik terkait tindakan perusahaan pada masa mendatang dibandingkan dengan pesaing utamanya. Jadi, reputasi bisa baik atau buruk, besar atau kecil, kuat atau lemah (Alifahmi, dalam Ardianto 2009:33).

Teori Citra Frank Jefkins, Teori ini memfokuskan perhatian pada hubungan suatu organisasi atau perusahaan dengan para stakeholdernya baik stakeholder internal maupun stakeholder eksternal. Stakeholder adalah orang yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi atau perusahaan, misalnya para pekerja, klien, pelanggan termasuk didalamnya suatu media.

Hubungan suatu perusahaan dengan media biasanya berkaitan dengan publisitas agar organisasi atau perusahaannya lebih di kenal dengan tujuan untuk menarik klient atau pelanggan. Melalui media, suatu perusahaan mencoba menampilkan citranya sebaik mungkin kepada public khususnya public eksternal dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam penelitian ini peneliti menemukan realitas dilapangan sesuai dengan teori ini yaitu memfokuskan dan membangun hubungan yang baik kepada stakeholder eksternal dan internal yang ditujukan untuk membangun suatu citra yang positif.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, maka dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut :

1. Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Sistem pelayanan humas dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sebagai membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah terlihat. Sejauh ini ada kegiatan nyata 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 atasannya, 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.

Penggunaan Media Komunikasi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menggunakan beberapa media komunikasi dalam pelaksanaan kegiatannya yang dominan menggunakan komunikasi tidak langsung kepada masyarakat yaitu menggunakan media berupa cetak atau elektronik seperti:

- a. Telepon, merupakan media komunikasi yang digunakan oleh Universitas Islam Negeri Sumatera Utara guna menyampaikan dan menerima informasi singkat secara cepat. Adapun nomor telepon Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang berada di kampus II (Pusat Administrasi) yaitu (+62616615683, 6622925).

- b. E-mail Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yaitu Humas@UINSU.Ac.Id.
- c. Website, untuk lebih meningkatkan penyebaran informasi berbagai kegiatan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, maka Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menggunakan website sebagai mediana. Alamat website Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yaitu [Http://UINSU.Ac.Id](http://UINSU.Ac.Id).

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 berdampaknya 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 keguruan 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.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, maka disarankan sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Diharapkan sistem pelayanan humas dalam penggunaan media khususnya website Universitas Islam Negeri Sumatera Utara agar memiliki jaringan dan koneksi yang besar dan luas hingga ke luar negeri yang dapat memudahkan khalayak dari manapun dapat membuka dan melihat informasi yang terkait Universitas Islam Negeri Sumatera Utara secara *up to date* tanpa harus datang langsung ke Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk melihat

perkembangan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, dan diharapkan agar Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dapat mudah bersaing dengan PTN yang ada di dalam negeri dan luar negeri sehingga menciptakan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang lebih hebat lagi untuk kedepannya dan diharapkan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dapat menggunakan bahasa Internasional yaitu dalam bahasa Inggris, bahasa Arab, dan bahasa yang lainnya sehingga bisa sampai ke go Internasional.

2. Bagi Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Bagi humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dapat menambah tenaga SDM yang ahli dalam bidangnya masing-masing untuk memaksimalkan jobdesc kegiatannya masing-masing yang lebih profesional dalam meningkatkan kerja sama terhadap kesemua elemen dalam bidangnya masing-masing untuk peningkatan citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang lebih baik lagi. Dalam hal ini juga humas dapat lebih memajukan lagi dengan sistem pelayanan yang dilakukan yaitu dari media online tentang perkembangan humas dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara agar lebih banyak dapat diketahui oleh masyarakat.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diterapkan dan diharapkan agar peneliti melakukan penelitian dengan metode yang berbeda yaitu dengan menggunakan penelitian kuantitatif agar berguna dan bermanfaat untuk mendapatkan hasil yang baru dalam berbagai aspek yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Liliweri Alo, 2011, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, Jakarta: Prenada Media Group.

Sobur Alex, 2013, *Semiotika Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Bernard, 2005, *Komunikasi Suatu Pengantar*, Jakarta: Bumi Aksara.

Atep Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.

Mulyana Deddy, 2007, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Jakarta: Remaja Rosdakarya.

Danandjaja, 2016, *Peran dan fungsi Public Relation di perusahaan*, Medan.

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

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.

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

Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: 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.

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

Ruslan Rosady, 2010, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Elvinaro Ardianto dan Rochajat Harun, 2012, *Komunikasi Pembangunan dan perubahan sosial Perspektif Dominan, Kaji Ulang dan Teori Kritik*, Jakarta: Rajawali Pers.

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.

Insejret :

<https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html>

<https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>

<http://dindukcapil.bangkatengahkab.go.id/content/standar-pelayanan-sp>

<http://digilib.unila.ac.id/16188/13/BAB%202.pdf>

DAFTAR LAMPIRAN

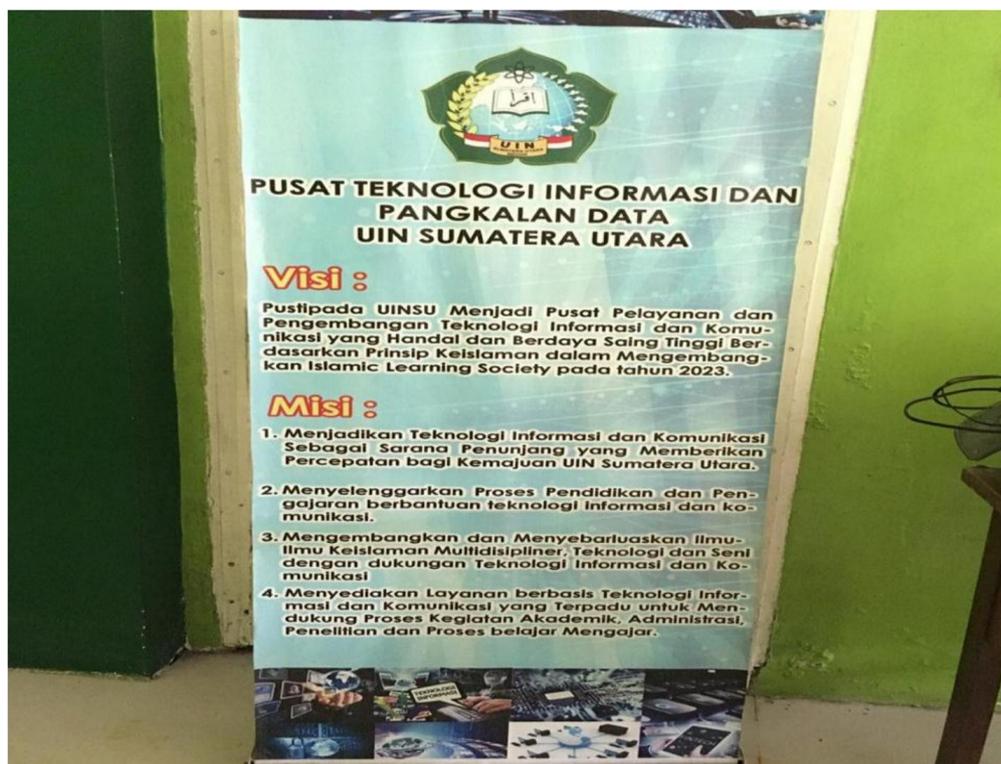
1. Hasil Wawancara Penelitian
2. Pedoman Dukumentasi
3. Surat Izin Penelitian
4. Lampiran Dokumentasi Gambar

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara









KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jalan Willem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371 Telp. 6615683-6622925, Fax. 6615683

Nomor : B.1573.AIS.I/PP.009./12/2019
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

10 Desember 2019

Kepada Yth.
 Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
 c q Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
 Di
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan Program Strata I (S-1) akan melaksanakan penulisan Skripsi sebagai tugas akhir perkuliahan, adapun Mahasiswa tersebut sebagai berikut:

Nama : Lia Mardiah
 T. T. Lahir : Medan / 28 April 1997
 NIM : 0603153062
 Fakultas : Ilmu Sosial
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Semester : VIII (Delapan)
 Alamat : Jl. HM. Jhoni No. 27-B
 Judul : "Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara"

Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaannya memberikan informasi/data yang diperlukan guna penyelesaian Skripsi mahasiswa dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas bantuan Bapak dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalam

an Dekan

Dekan

Badan Akademik dan Kelembagaan



Dr. Muhammad Dalimunthe, S.Ag, SS, M.Hum
 710328 199903 1 003

Tembusan
 Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
PRODI ILMU KOMUNIKASI

Jalan Willièm Iskandar Pasar V Medan Estate 20371 PO BOX 2444 Telp (061)6622925

Panduan Wawancara

Nama : Yunni Salma, S.Ag, M.M

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 46 Tahun

Agama : Islam

Jabatan : Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

No Hp : 081370122300

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KEPALA HUMAS UINSU

1. Bagaimana cara pelayanan humas UINSU dalam membangun citra UINSU ?
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.
2. Bagaimana prosedur layanan yang dilakukan humas UINSU untuk membangun citra UINSU ?
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.

3. Bagaimana waktu pelayanan yang dapat diberikan humas dalam pelayanan masyarakat?

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.

4. Apa perencanaan yang dibuat dalam sistem pelayanan humas UINSU untuk membangun citra UINSU ?

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 perencanaannya 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,

5. Divisi apa sajakah yang dibuat oleh humas UINSU ?

Divisi yang telah dibuat oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, yaitu divisi bagian Promosi, Informasi, ada bagian dokumentasi humas memberinya kepada 3 bagian diantaranya

6. Apa tujuan dan sasaran pokok aktivitas humas dalam sistem pelayanan humas ?

Promosi, informasi dan publikasi dan dokumentasi, promosi misalnya seperti bagaimana kita menceritakan kepada orang bahwa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu hebat memberikan citra yang positif kepada masyarakat.

7. Bagaimana strategi humas dalam membangun citra UINSU ?

Tujuan dan sasaran pokok aktivitas humas dalam sistem pelayanan humas yaitu dengan membangun citra, membuat branding, inilah sudah menjadikan visi – misi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang terwujud, sesuai dengan visi – misi *gold's* nya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu seperti apa.

8. Bagaimana humas memberikan informasi ke sistem media online ?

Strategi humas dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yaitu dengan menjaga *image* Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memberikan tetap citra yang baik dimata masyarakat, ada yang tidak benar beritanya maka humas akan mengklarifikasi dengan baik dan kita menyajikan informasi yang sejujur-jujurnya dan tidak ditutup-tutupin, namun tidak juga terlalu dibesar-besarkan kalau memang itu tidak benar jadi semuanya diklarifikasi dengan jelas.

9. Bagaimana humas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan siapa saja yang menjadi sasaran humas dalam penyampaian informasi ?

Humas memberikan informasi ke media online yaitu dengan cara yang pertama yaitu dengan menggunakan media online, karena banyak sekali media online tapi tidak terverifikasi oleh dewan pers nasional, jadi humas harus tau dulu siapa yang terverifikasi oleh dewan pers nasional bukan media online asal-asalan, bukan media online yang hoax tetapi media online yang terverifikasi misalnya waspada online, medan bisnis daily, dan lain-lain, ini adalah suatu bentuk bagaimana humas menyampaikan media informasi kedia online yaitu dengan memberikan release agar berita itu memang datangnya dari humas jadi tidak ada yang salah dalam pemberitaan walaupun nantinya bisa dilengkapi oleh kawan-kawan media dan jurnalis, tetapi materi-materi itu tetap kita yang memberikannya.

10. Metode apa yang dilakukan dalam sistem pelayanan humas UINSU ?

Metode apa yang diberikan oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Yaitu dengan metode memberikan informasi bisa lewat secara langsung manual, bisa lewat media elektronik yaitu Email, Whatsapp, lewat Vidieo, bisa penyampaian informasi komunikasi kita tidak hanya dengan secara langsung tetapi komunikasi kita juga dengan secara elektronik, secara visual itu dan lain sebagainya.

11. Media apa sajakah yang di pakai oleh humas UINSU Untuk memberikan informasi dalam sistem pelayanan?

Media yang telah dipakai oleh Humas yaitu mempunyai Website resmi, Facebook resmi, Instagram resmi, kalau bermitra banyak media-media cetak yang sudah banyak bermitra dengan media kita.

12. Program apa sajakah yang sudah terlaksana dan yang belum terlaksana dalam membangun citra UINSU ?

Yang sudah terlaksana yaitu dengan memberikan pemberitaan informasi yang lebih banyak lagi ditahun ini dari pada tahun sebelumnya. Promosi tentang Universitas Islam Negeri Sumatera Utara karena humas lembaga pendidikan yang harus kita rekrut mahasiswa dan mahasiswi maka fokus utama humas adalah mencari calon simpati mahasiswa dan mahasiswi dan itu yang dilakukan sudah berhasil dibuat oleh humas.

13. Apakah ada kendala dan hambatan dalam pelayanan untuk membangun citra UINSU ? Bagaimana upaya dan solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala atau hambatan dalam membangun citra uinsu ?

Kendala dan Hambatan dalam humas membangun citra yaitu dengan keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia), SDM, tetapi terbantu dengan banyaknya SDM dengan kemampuannya dibidang masing-masing. Berdasarkan data di atas diketahui bahwa terbatasnya tenaga SDM yang ahli dibidangnya dalam mempengaruhi kinerja Humas karna harus berperan ganda menjadi garda terdepan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan sebagai belakang layar dalam hal publikasi untuk menginformasikan berita berita di website Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Hal ini tidak menjadi hambatan yang besar dalam mempengaruhi produktivitas Humas dalam bekerja tetapi, kegiatan yang dilakukan menjadi terbatas dikarenakan tenaga SDM yang kurang dalam bidangnya. Kemudian para mahasiwa dan mahasiswi polentir humas juga terbantu, tetapi ini sudah termasuk hambatan-hambatan yaitu dengan salah satunya kurangnya SDM, humas tak punya jurnalis, photographer dan lain-lain, dan mungkin saja kurangnya tempat ruangan, aturan humas ini tidak seperti ini, aturan humas ini diberikan tempat yang besar sekalian sebagai lobby dalam menerima tamu, ada tempat untuk membaca menonton televisi dan lain sebagainya.

14. Bagaimana cara humas untuk mengetahui tinggi rendahnya citra UINSU dimata public?

Humas mengetahui tinggi rendahnya citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dimata publik yaitu dengan Melihat bagaimana minat orang masuk ke universitas islam negeri sumatera utara kita bisa menilainya berhasil tidak pencitraan ini dari tahun lalu dengan tahun sebelumnya itu tinggi sekali minat mahasiswa dan mahasiswi untuk masuk ke Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, ini tandanya berarti Universitas Islam Negeri Sumatera Utara berhasil membangun citra, tetapi misalnya signifikan tidak terjadinya apapun bahkan terjadinya penurunan berarti kita tidak berhasil membangun

citra walaupun tidak terfokus kepada citra misalnya tingginya UKT, pasti ini berpengaruh namun kita bisa melihat bagaimana orang dengan menjadi teman kita, mitra kita, baik didunia media sosial maupun dimedia cetak lainnya.

15. Apakah perlengkapan sarana dan prasarana humas UINSU sudah mencukupi ?

Perlengkapan sarana dan prasarana humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang Pastiya belum terpenuhi dan sangat minim, seharusnya kalau humas belajar dan punya studio tersendiri, sudah punya kamera yang bagus dan profesional kalau humas punya dan itu masi standart dan sangat kurang dan itu sangat humas harapkan nantinya kedepan bisa dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mencukupi.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
PRODI ILMU KOMUNIKASI

Jalan Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371 PO BOX 2444 Telp (061)6622925

Panduan Wawancara

Nama : Dr. M. Ridwan, MA

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Jabatan : Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Pangakalan Data

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA BIDANG KEPALA PUSAT TEKNOLOGI
INFORMASI dan PANGAKALAN DATA

1. Strategi apa sajakah yang dilakukan oleh bidang kepala pusat teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya ?

Strategi yang dilakukan teknologi humas untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi untuk kedepannya yaitu dengan banyak hal yang sebenarnya tetapi hanya ranah kami hanya dibidang teknologi informasi otomatis kita akan berupaya untuk segala pelayanan dalam bentuk online, mulai dari dahulu ketika mengisi manual sekarang sudah dionline kan, kemudian pendaftaran KKN yang awalnya manual menjadi online, kemudian untuk surat aktif mahasiswa dan mahasiswi kuliah dan sebagainya itu juga sudah dibuat sistem online, jadi kita akan mengupayakan seluruh lini dari kegiatan ataupun administrasi mahasiswa dan mahasiswi perkuliahannya akan kita upayakan berbasis online ataupun daring, informasi ini diinformasikan melalui dari aplikasi KKN melalui wakil dekan dan wakil dekan inilah yang akan membrodcast keseluruhan Whatsapp group keseluruhan kosma-kosma yang ada difakultasnya, dan ada juga sosialisasinya ke media website dan sebagainya.

2. Kendala apa sajakah yang sering terjadi dalam proses penerbitan informasi yang terbaru untuk membangun UINSU ?

Teknologi informasi dapat mempertahankan informasi kepada masyarakat dinilai dengan citra yang baik yaitu dengan yang jelas pada masa pandemi covid 19 saat ini, dimana mengharuskan semua orang harus dirumah, otomatis dengan layanan yang berbasis online ini sangat membantu, bisa kita lihat ternyata memang yang selama ini sudah kita rancang itu berguna pada masa sekarang ini karena semuanya harus online, terlebih lagi dengan era sekarang itu menuntut harus melalui daring, pendaftaran online daring, kalau tidak dilakukan dengan pendaftaran secara daring semua diubah bahkan pendaftaran mahasiswa dan mahasiswi barupun semua melalui daring, Generic UKT nya juga daring, banding UKTnya juga daring, semua diupayakan dengan berbasis Ilmu Teknologi, nah artinya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara stabil dalam kebutuhan khususnya dibidang perkuliahan, administrasi perkuliahan dan sebagainya, otomatis dengan adanya hal seperti ini pastinya citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara di mata masyarakat akan lebih baik,

3. Dukungan apa saja yang berkaitan dengan penerbitan informasi yang membangun UINSU ?

Dukungan yang berkaitan dengan penerbitan informasi teknologi yang dapat membangun Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan melalui Dukungan dari pimpinan atasan yaitu rektor dan para anggota yang lainnya, tanpa adanya dukungan dari pimpinan pasti semuanya tidak berjalan dengan lancar, otomatis juga dukungan dari segala seluruh stakeholder termasuk enuser-enuser

4. Jaringan apa saja yang dapat memajukan informasi dalam pelayanan masyarakat untuk membangun UINSU ?

Jaringan yang dapat memajukan teknologi informasi dan pangkalan data dalam pelayanan masyarakat untuk membangun universitas islam negeri sumatera utara, Yaitu dengan Kerja sama dengan banyak provider, termasuk Moratelindo, PT Telkom, Telkomsel, Indosat, otomatis dengan vendor-vendor lainnya juga, otomatis kalau servernya terkait dengan mikrotik dengan sisko dan sebagainya.

5. Informasi apa saja yang telah disebarkan UINSU kepada masyarakat ?

Informasi yang telah dipublikasikan dari teknologi yang telah disebarkan universitas islam negeri sumatera utara kepada masyarakat atau kepada mahasiswa yaitu melalui

memberikan informasi untuk mahasiswa yaitu data mahasiswa dan mahasiswi, data perkuliahan, data nilai dan sebagainya, kalau dosen mata kuliah yang diampu, RBKD nya dan sebagainya.

6. Apa faktor penghambat informasi teknologi dalam membangun jaringan komunikasi anatara UINSU dengan instansi lain ?

Faktor penghambat teknologi informasi dalam membangun jaringan komunikasi antara universitas islam negeri sumatera utara dengan instansi lain yaitu, Kita belum bergerak keluar masih pembenahan internal jadi kita belum sampai kita punya aplikasi yang digunakan oleh pihak ketiga itu belum sampai kesitu, ya kalau faktor penghambat internal nya sebenarnya iya tetap ada saja user ataupun unit yang masih rasis terhadap penggunaan teknologi informasi. Belum ada sampe keluar karena konsep kita belum ada sampai keluar kemasyarakat.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas

1. Nama : Lia Mardiah
2. Nim : 0603153062
3. Jurusan : Ilmu Komunikasi
4. T/T/L : Medan, 28 April 1997
5. Agama : Islam
6. Alamat : Jl. HM. JHONI No. 27B
7. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Zulkifli Tanjung
 - b. Ibu : Alidar
 - c. Jumlah Saudara Kandung : 8 (Delapan) Orang

B. Pendidikan Formal

1. TK Aisyah Bustanul Athfal (Tahun Tamat 2002)
2. Sekolah Dasar (SD) Swasta Muhammadiyah 20 Medan (Tahun Tamat 2009)
3. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Swasta Muhammadiyah 01 Demak (Tahun Tamat 2012)
4. Sekolah Menengah Atas (SMA) Swasta AL-Ulum Medan (Tahun Tamat 2015)