

Bunga Rampai Komunikasi Indonesia

Penulis

Kata Pengantar

Prof. Pdt. John A. Titaley, Th.D
Rektor Universitas Kristen Satya Wacana

Editor

Pratiwi Cristin Harnita
Budhi Widi Astuti



Bunga Rampai Komunikasi Indonesia

© ASPIKOM

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang All Rights Reserved
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian
atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit

Cetakan Pertama, 2017
hal x+ 504 hlm. ; 15.5 x 23.5 cm
ISBN: 978-602-6751-84-3

Penulis

Yusida Lusiana, dkk

Kata Pengantar

Prof. Pdt. John A. Titaley, Th.D
Rektor Universitas Kristen Satya Wacana

Editor:

Pratiwi Cristin Harnita
Budhi Widi Astuti

Diterbitkan oleh:

Buku Litera Yogyakarta
Minggiran MJ II/1378, RT 63/17
Suryodiningratan, Mantrijeron, Yogyakarta
Telp. 0274-388895, 08179407446
Email: bukulitera@gmail.com, bukulitera2@gmail.com

KATA PENGANTAR
Rektor Universitas Kristen Satya Wacana
Prof. Pdt. John A. Titaley, Th.D

Bangsa Indonesia terkenal sebagai bangsa yang multikultural yang terdiri dari berbagai bahasa dan suku bangsa. Masyarakat Indonesia merupakan masyarakat yang plural, yang hidup bersama dengan berbagai perbedaan. Pluralitas masyarakat Indonesia merupakan suatu tantangan (walau sekaligus peluang) yang jarang sekali terjadi dalam sejarah umat manusia, terutama dari segi keagamaan. Selama berabad-abad masyarakat Indonesia hidup rukun dan damai, sekalipun dengan berbagai macam bahasa dan suku bangsa. Hal ini disebabkan karena masyarakat Indonesia memiliki toleransi yang tinggi antara satu dengan yang lain, yang dijadikan sebagai dalam hidup sehari-hari.

Dalam beberapa waktu terakhir ini, kesatuan Indonesia sempat terancam. Ada berbagai hal yang menjadi penyebab munculnya desintegrasi bangsa. Perbedaan (dalam bentuk apapun) menjadi alasan utama munculnya desintegrasi, disamping kepentingan politik segelintir orang maupun kelompok-kelompok tertentu. Sebagai fenomena baru, Indonesia membutuhkan perekat yang secara sosiologis dan spiritual dapat menyatukan keberagaman dalam kesatuan Indonesia. Pada tatar ini, kehadiran komunikasi menjadi urgensi. Komunikasi yang hadir untuk mempersatukan bangsa Indonesia, bukan komunikasi yang justru menghancurkan bangsa Indonesia. Karena tidak bisa dipungkiri, dalam beberapa waktu terakhir ketika komunikasi digunakan secara negatif untuk kepentingan kelompok tertentu, komunikasi justru mengancam persatuan masyarakat Indonesia dan menghancurkan bangsa ini. Sebut misalnya berita hoax atau ujaran kebencian yang di sebar oleh Saracen. Praktek komunikasi ini alih-alih membawa persatuan masyarakat Indonesia. Praktek komunikasi ini justru membuat resah masyarakat, mengadu domba antara kelompok yang satu dengan kelompok yang lain.

Komunikasi mempunyai kekuatan yang sangat besar dalam mempengaruhi pikiran yang membentuk perilaku masyarakat. Komunikasi bagai pedang bermata dua. Di satu sisi, komunikasi yang digunakan secara positif dalam mempengaruhi pikiran masyarakat secara positif dan membentuk perilaku masyarakat secara positif juga. Di sisi yang lain, komunikasi yang digunakan secara negatif dan dibumbui dengan ujaran kebencian maupun berita-berita bohong, akan menimbulkan perpecahan dan kebencian antara satu individu dengan individu lainnya, maupun antara kelompok yang satu dengan kelompok yang lainnya.

Oleh karena itu, komunikasi harus digunakan dan ditempatkan pada tempat yang tepat. Dengan menggunakan kekuatan komunikasi yang dalam bahasa teori jarum suntik, komunikasi ibarat obat yang disuntikkan ke seorang pasien dan dengan cepat mempengaruhi semua organ dalam tubuh pasien, komunikasi mempunyai kekuatan yang luar biasa untuk mempengaruhi pemikiran dan perilaku masyarakat,

Kekuatan komunikasi yang luar biasa dapat digunakan sebagai kekuatan untuk mempengaruhi pemikiran masyarakat dan membentuk perilaku masyarakat untuk hidup berbangsa dan bernegara. Dalam kaitannya dengan kesatuan dan persatuan bangsa, komunikasi yang positif dapat digunakan untuk membangun persatuan dan kesatuan masyarakat Indonesia yang plural. Komunikasi yang positif dapat digunakan untuk membangun kebersamaan dan kemajemukan bangsa. Komunikasi yang digunakan secara positif dan tepat, akan menjadi perekat yang secara sosiologis dan spiritual dapat menyatukan keberagaman dalam kesatuan Indonesia.

Selamat berlustum yang kedua untuk ASPIKOM, dan ASPIKOM semakin sukses.

Salatiga, 22 September 2017

Prof. Pdt. John A. Titaley, Th.D
Rektor Universitas Kristen Satya Wacana

Pengantar Editor

Ilmu Komunikasi merupakan ilmu yang cukup fleksibel dan sangat lentur. Keterkaitannya yang bersinggungan dengan disiplin ilmu yang lain, menjadikan ilmu komunikasi memiliki tempat tersendiri. Oleh karena itu, dengan melihat perkembangan ilmu komunikasi yang sedemikian lenturnya, maka beberapa kajian yang relative baru pun hadir. Kajian komunikasi bencana, komunikasi kuliner dan komunikasi pariwisata pun mewarnai buku ini.

Disamping kajian-kajian yang baru tersebut, hadir pula beberapa isu-isu strategis yang berhasil diramu dalam analisa-analisa terkini yang juga bisa memperkaya wawasan komunikasi. Bunga rampai komunikasi merupakan kumpulan artikel berdasarkan penelitian lapangan maupun studi literatur. Oleh karena itu, buku ini disarankan bagi pembaca untuk sekedar memberikan pengetahuan teoritis dan juga pengetahuan empirik serta pengetahuan kebangsaan yang bisa membangkitkan rasa kecintaan terhadap aspek-aspek komunikasi yang berkembang.

Akhir kata, selamat membaca dan semoga buku ini bermanfaat bagi para pecinta ilmu-ilmu komunikasi

Salatiga, Oktober 2017

Editor

Daftar Isi

Kata Pengantar Rektor Universitas Kristen Satya Wacana	
Prof. Pdt. John A. Titaley, Th.D	iii
Pengantar Editor.....	v
Daftar Isi	vii

BAGIAN 1

Komunikasi, Pariwisata dan Identitas Kultural Makna di Balik Produk Kuliner Berbahasa Jepang: Suatu Relasi Kuasa Yusida Lusiana	3
Komunikasi Pariwisata melalui <i>Channel YouTube</i> (Studi Etnografi Virtual tentang Keberadaan Video <i>Wonderful Indonesia</i> “Labuan Bajo” di Channel YouTube Indonesia.Travel) Rachmaniar	27
Model Komunikasi Wisata “Terselubung” Pelacuran Ilegal di Kota Padang Elva Ronaning Roem, Atwar Bajari	37
Konsistensi Kearifan Lokal di Desa Wisata “ Sunda Buhun ” (Studi Interaksi Simbolik Tokoh Adat di Desa Wisata Cireundeu-Cimahi-Jawa Barat dalam Melestarikan Budaya “ <i>Sunda Buhun</i> ”) Ani Yuningsih	51
Ragam Istilah untuk Menyebut Perempuan Pelaku Seks Komersial: Sebuah Studi Fenomenologi pada Mantan Pelacur di Kabupaten Cirebon dan Kabupaten Indramayu, Jawa Barat, Indonesia Wiwik Novianti, Engkus Kuswarno, Ani Maryani dan Atwar Bajari.	67

BAGIAN 2

Komunikasi Politik dan KeBhinekaan

Petisi Online di Indonesia: Kajian Literatur Partisipasi Politik Warga Berbasis Internet	
Andreas Ryan Sanjaya.....	85
<i>Political Marketing Strategy in the Selection of Mayor of Yogyakarta City on Year 2017</i> (Case Study On the Strategy of Candidate Pairs Imam Priyono-Achmad Fadhli and Haryadi Suyuti-Heroe Poerwadi)	
Kristina Andryani, S.Sos., M.I.Kom. (Ketua)	100
Arif Kusumawardhani, S.Sos., M. A (Anggota)	100
Wacana Berita Hoax Pilkada DKI Jakarta	
Fathul Qorib & Akhirul Aminulloh.....	117
Dukungan Sosial di Media Sosial	
Cahya Suryani	135
Kompetensi Budaya dan Kearifan Lokal Kultur Jawa dalam Komunikasi Politik Jokowi	
Bertha Sri Eko Murtiningsih.....	145
Strategi Komunikasi pada Kampanye Politik (Studi Fenomenologi Pengalaman Strategi Komunikasi KarSa dan Tim Sukses pada Kampanye Politik dalam Memenangkan Pilkada Jawa Timur)	
Fatmawati	163

BAGIAN 3

Komunikasi Bencana

Makna Erupsi Gunung Sinabung bagi Masyarakat Desa Guru Kinayan, Kab. Karo	
Rudianto	179
Komunikasi Bencana, Kearifan Lokal, dan Pemberdayaan Masyarakat Dalam Memanfaatkan Potensi Lahan Basah di Kalimantan Selatan	
Sri Astuty	197
Aku Merokok Maka Aku Berpetualang (Kontruksi Pesan dan Resepsi Khalayak Terhadap Iklan-Iklan Rokok Djarum Super Versi Petualangan)	
Oleh; Afdal Makkuraga Putra.....	217

Penggunaan Radio Mora oleh Komunitas Pendengar Amor di Kota Bandung Henny Sri Mulyani R	235
Dukungan Sosial di Media Sosial Cahya Suryani	251
Isu Seksisme dan Feminisme Subaltern pada Iklan dalam Bingkai Paradigma Kritis Spivak (Studi Kasus pada Iklan United Nation Woman pada website www.unwoman.org) Rahma Santhi Zinaida	263
Ketersediaan Informasi Sebagai Proses Komunikasi Internal di Badan Publik Perguruan Tinggi: Studi di Universitas Jenderal Soedirman Wisnu Widjanarko, Tri Nugroho Adi dan Petrus Imam Prawotojati	279
Komunikasi Lingkungan Dalam Antisipasi Bencana Desa Tanah Pilih, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan Oleh : Yenrizal	293
Komunikasi Ritual Perang Topat Sebagai Media Pemersatu Kebhinekaan di Lombok I Wayan Suadnya dan Eka Putri Paramita	309
Narasi Perkosaan dalam Teks Media (Analisis Naratif Pemberitaan Kasus “EF” di Tribunnews.com Periode Mei 2016 – Februari 2017) Tri Hastuti Nur R dan Noviati Roficoh	325
Kearifan Lokal “Ngelmu Titen Pranatamangsa” Sebagai Indikator Peramalan Bencana Hidrometeorologi Sri Yulianto Joko Prasetyo, Kristoko Dwi Hartomo & Bistok hasiholan	347
Pendekatan Netnographi Terhadap Pola-pola Komunikasi Sebagai Penentu Identifikasi Organisasi Dan Budaya Organisasi pada Organisasi VIRTUAL DI INDONESIA Gatut Priyowidodo, M.Si., Ph.D, Yustisia Ditya Sari, S. Sos.,M. I. Kom.....	355
Pengaruh Pesan Kampanye Diet Sehat Melalui Instagram Terhadap Citra Merek Dapurfit Yolanda Stellarosa, Mayriskha Kurniasari	371

Peran Media <i>Online</i> Dalam Pengembangan Bisnis Melalui <i>Internet Marketing B2B Marketplace</i> Nur Kholisoh & Siti Muslichatul Mahmudah	389
<i>Public Perception of Services Quality of Public Services Agency as Trans Semarang Manager</i> Nurlaily Rosida Rahmawati dan Taufik Suprihatini	409
Radio Komunitas Jalasveva Jayamahe dan Pembentukan Citra di Masyarakat Dicky Andika dan Sabto Budiarto	429
Perancangan Komik <i>Shoujo</i> “Pertempuran Lima Hari” untuk Membangkitkan Kembali Semangat Nasionalisme Pelajar Sekolah Menengah Atas di Indonesia Robertus Kelvin dan Birmanti Setia Utami	445
Strategi Komunikasi pada Kampanye Politik (Studi Fenomenologi Pengalaman Strategi Komunikasi KarSa dan Tim Sukses pada Kampanye Politik dalam Memenangkan Pilkada Jawa Timur) Fatmawati	463
Strategy City Branding <i>Ambon City Of Music</i> Oleh Masyarakat dan Dinas Pariwisata Kota Ambon Trie Damayanti	477
PbM Pengembangan Strategi Promosi dan Pembelajaran Melalui Internet di Raudhatul Athfal (RA) dan SDIT Darussalam Selokerto	491
Subhan Afifi dan Nurul Latifatun Nisa.....	491

KETERSEDIAAN INFORMASI SEBAGAI PROSES KOMUNIKASI INTERNAL DI BADAN PUBLIK PERGURUAN TINGGI : STUDI DI UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN

**Wisnu Widjanarko, Tri Nugroho Adi dan Petrus Imam Pra-
wotojati**

*Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jenderal Soedirman
Jl. Prof. HR Bunyamin 993 Purwokerto-Jawa Tengah 53122*

Pendahuluan

Kinerja sebuah institusi ditentukan oleh ragam faktor, namun faktor sumberdaya manusia akan senantiasa berkontribusi dalam menentukan ragam determinasi situasi yang ada. Ulrich (dalam Kuswanto, et.al., 2010) mengungkapkan bahwa pegawai sebagai sumberdaya manusia suatu perusahaan menjadi berperan penting, khususnya sebagai mitra strategis, agen perubahan, sosok yang berprestasi dan menjadi pengelola administrasi yang mumpuni. Hanitha (2013) dalam risetnya pada sebuah organisasi publik mengungkapkan bahwa kompetensi aparatur yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan sikap mental turut mempengaruhi kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Salah satu penentu keterikatan pegawai dengan institusinya adalah adanya komunikasi internal. Balakrishnan (2013) memaparkan melalui pertukaran, ketersediaan dan keberbagian informasi yang ditunjang adanya akses komunikasi antara manajemen dan pegawai, akan melahirkan komitmen, rasa kebermanaan dan upaya unjuk kinerja yang lebih baik. Melalui komunikasi internal, sesungguhnya menjadi sarana untuk manajemen berbagi visi dan menggerakkan pegawai untuk mencapai tujuan bersama melalui aksi yang sinergi (Chitrao, 2014). Dengan kata lain, kepuasan komunikasi internal menghadirkan rasa tanggung jawab yang besar kepada para pegawai untuk menyokong keberhasilan organisasi.

Kebutuhan atas komunikasi internal sebagai bagian dari keterikatan pegawai dengan organisasinya sejatinya juga diperlukan oleh badan publik di Indonesia. Hal ini semakin ditegaskan dengan diterbitkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi. Kesemua regulasi tersebut mengisyaratkan aparatur negara yang berintegritas dan berjiwa melayani dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik. Adalah prinsip - prinsip keterbukaan, akuntabilitas, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam upaya memberikan kepastian hukum pada relasi antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik. Salah satu yang termasuk badan publik adalah Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang merupakan penyelenggara layanan publik di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Merujuk pada Permenristekdikti No. 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik, maka PTN juga berkewajiban memberikan pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui substansi dan mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, serta tentunya mendapatkan pemenuhan layanan yang berkualitas.

Universitas Jenderal Soedirman adalah satu dari PTN di bawah administrasi Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi yang memiliki dua kelompok pegawai, yakni pendidik / dosen dan tenaga kependidikan. Keduanya memiliki tugas dan fungsi yang berbeda namun keduanya diharapkan dapat melakukan proses reformasi birokrasi dalam bingkai akselerasi akuntabilitas dan pelayanan kepada publik. Tentunya, diperlukan dukungan para aparatur atau pegawai yang terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan untuk bersama-sama dalam mewujudkan yang terbaik bagi pemangku kepentingan yang dilayaninya.

Kesemua ini menjadi tidak optimal manakala tidak adanya *employee engagement* atau keterikatan aparatur dengan tempat di mana dia bekerja. Naseem, et.al (2011) mengungkapkan bahwa melalui adanya keterikatan dan kepuasan bekerja, hakikatnya tidaklah semata produktivitas belaka, melainkan juga dapat meningkatkan kualitas pekerjaan, utamanya dengan menempatkan apa yang pegawai rasakan, pikirkan dan hasratnya sehingga berdampak pada komitmen

yang menjadi dasar kokohnya organisasi. Harter, et.al.,(2012) juga menuturkan bahwa adanya keterikatan emosional dan rasional tersebut, maka setiap pekerja akan melakukan unjuk kinerja yang luar biasa dan berdampak jelas pada peningkatan kepuasan pemanfaat jasa dan/ atau produk dari korporasi tersebut. Menariknya, dalam tradisi kajian kehumasan, studi pengelolaan hubungan internal atau komunikasi internal tidaklah sepopuler hubungan atau komunikasi eksternal. Jabarus & Basya (2013) menuturkan, bahwa dari delapan area pekerjaan kehumasan, hanya satu area yang fokus pada pengelolaan hubungan internal, sedang sisanya mengkaji relasi eksternal, seperti hubungan kelembagaan, media, *pressure group*, hubungan dengan pelanggan, manajemen krisis, manajemen reputasi dan hubungan komunitas. Padahal Cutlip, et.al (2006) mengungkapkan bahwa hubungan internal memiliki peran strategis dalam pengembangan organisasi, karena menghadirkan kondisi berupa keyakinan dan kepercayaan antara karyawan dan atasan, informasi yang jujur dan transparan, status dan partisipasi yang memuaskan semua pihak, kebersinambungan kerja tanpa perselisihan, lingkungan yang sehat dan aman, keberhasilan usaha dan optimisme tentang masa depan.

Kemampuan sebuah organisasi melakukan suatu perubahan menuju lebih baik, sesungguhnya sangat ditentukan oleh kesadaran pegawai untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam bingkai mendukung tercapainya visi dan misi organisasi itu sendiri. Tentu saja, kompetensi menjadi salah satu penentu keberhasilan, namun seringkali kompetensi tidak berarti sama sekali ketika komunikasi antar pegawai, antar unit kerja dan termasuk antara pegawai dengan pimpinan organisasi tidak berjalan dengan baik. Akan sangat mudah timbulnya prasangka, persepsi negatif dan kesan minor pada pegawai, yang kemudian dapat mereduksi potensi yang dimiliki. Seringkali, pimpinan memiliki perspektifnya tersendiri namun gagal mengkomunikasikan kepada staf di bawahnya. Begitu pula, para staf cenderung mempersepsikan pimpinan sebagai yang abai, namun sesungguhnya yang terjadi adalah tiadanya saluran komunikasi dan ketersediaan informasi. Apakah problem yang sama terjadi di Universitas Jenderal Soedirman ? Sejauhmana kebutuhan informasi dan ketersediaan akses komunikasi tersedia bagi dosen dan tenaga kependidikan ?

Tinjauan Pustaka

Dalam konteks pendidikan tinggi, sejumlah riset telah menunjukkan pentingnya pengelolaan komunikasi berperspektif kehumasan. Namun demikian, kecenderungan telaah kehumasan di perguruan tinggi lebih menekankan pada aspek hubungan eksternal. Padahal Inayah (2012) memaparkan reputasi perguruan tinggi dibangun melalui kemampuan mekanisme kehumasan dalam mengelola informasi secara profesional, efisien dan efektif kepada publiknya, baik internal maupun eksternal. Hal ini juga diungkapkan Linett & Stoner (2008) akan pentingnya memperluas model komunikasi dalam menjangkau pemangku kepentingan. Tidak hanya itu, selain informasi yang jelas dibutuhkan, hal yang tidak kalah penting adalah ketersediaan akses untuk mendapatkan informasi tersebut (Widjanarko, 2016a)

Salah satu pemangku kepentingan dalam organisasi -- termasuk perguruan tinggi -- adalah publik internal, yakni pegawai, dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan. Welch & Johnson (dalam Ruck, 2012) mengungkapkan bahwa komunikasi internal dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan berkontribusi pegawai yang ada serta berkomitmen terhadap tujuan organisasi. Quraishi (2010) dalam risetnya mengungkapkan bahwa kepuasan pada manajemen kampus berdampak nyata pada kreativitas dan inovasi dalam memberikan perkuliahan. O'Neill, et.al (2015) dalam risetnya juga mengungkapkan bahwa komunikasi internal dapat meningkatkan kelekatan kerja para pegawai yang berdampak pada peningkatan kualitas pekerjaan yang dibebankan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Karanges, et.al, (2014) bahwa melalui kualitas komunikasi internal akan mempengaruhi kelekatan pegawai terhadap institusinya yang bermuara pada produktivitas kerja yang tinggi serta reputasi lembaga di kalangan masyarakat luas.

Hal ini menarik, karena meskipun sejumlah riset tentang hubungan internal di atas menunjukkan penting adanya komunikasi internal pada sebuah organisasi, namun dalam disiplin ilmu kehumasan, termasuk yang jarang ditelaah bila dibandingkan dengan hubungan eksternal. Padahal, ketersediaan informasi dan akses komunikasi internal menjadi penentu awal kualitas layanan suatu organisasi kepada pemanfaatnya sehingga terwujud apa yang disebut dengan reputasi. Riset

yang dilakukan oleh Widjanarko (2016b) mengungkapkan bahwa kehumasan di perguruan tinggi memainkan peran dalam memfasilitasi pemangku kepentingan dalam mendapatkan akses informasi. Hal ini juga yang ditegaskan oleh Adi, Widjanarko & Bestari (2014) bahwa pengelolaan informasi dan penyediaan saluran komunikasi bagi pemangku kepentingan menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dalam manajemen kehumasan di perguruan tinggi.

Hal ini sesungguhnya juga tergambar dalam kajian yang dilakukan oleh Bhaskar & Khera (2013) yang menegaskan adanya kaitan tegas antara kepuasan pegawai dalam bekerja dengan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini juga diutarakan oleh Bambacas dan Patriscson (2008) bahwa betapa pentingnya mengelola kejelasan dan konsistensi informasi sebagai bagian dari mengkomunikasikan visi organisasi kepada semua elemen yang ada di dalamnya. Pegawai di sebuah korporasi membutuhkan informasi yang diperlukannya sebagai bagian dari peningkatan performa sekaligus mengokohkan loyalitas terhadap organisasi. Yeomans (dalam Tench & Yeomans, 2006) mengungkapkan terdapat sembilan kebutuhan dasar komunikasi bagi pegawai, yakni informasi umum tentang organisasi di mana dia bekerja, informasi khusus yang memfasilitasi pencapaian kinerja, kejelasan aturan, kejelasan visi organisasi, informasi seputar tempat kerja, peluang untuk berkarir, umpan balik atas kinerja yang telah dilakukan, akses terhadap pengembangan karir dan akses atas kanal komunikasi untuk berinteraksi dengan pimpinan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Informan dalam penelitian ini adalah 10 orang dosen dan tenaga kependidikan dengan memperhatikan masa kerja serta jabatan yang disandang, baik akademik ataupun administratif. Objek penelitian yang dielaborasi adalah kebutuhan informasi minimal yang diperlukan dalam memastikan kelancaran pelaksanaan tugas masing-masing. Teknik analisa data yang dilakukan adalah dengan menggunakan analisa interaktif yang meliputi reduksi, penyajian dan penarikan simpulan secara berkelanjutan

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil

Dosen dan tenaga kependidikan adalah pegawai yang dapat diklasifikasikan sebagai publik internal. Pada Universitas Jenderal Soedirman, merujuk Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 28 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Jenderal Soedirman, maka yang dimaksud sebagai dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan olahraga melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi di Unsoed. Dosen memiliki jenjang karir dalam jabatan fungsional akademik, dari yang terendah sebagai Asisten Ahli dan berturut-turut yakni Lektor, Lektor Kepala hingga yang tertinggi adalah Profesor. Sedangkan tenaga kependidikan dalam jenjang karirnya dapat memilih dalam jabatan administrasi mulai dari pelaksana, pengawas hingga administrator atau dalam jabatan fungsional baik fungsional keahlian ataupun keterampilan, termasuk berkesempatan dalam jabatan pimpinan tinggi pratama.

Hasil wawancara menunjukkan masing-masing kelompok tersebut memiliki karakter kebutuhan informasinya masing-masing. Bagi dosen, informasi yang dibutuhkan adalah :

a. Informasi tentang Pengembangan Karir

Dosen berkepentingan untuk mendapatkan informasi, khususnya terkait kegiatan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat serta penunjang lain yang diperlukan dalam pengembangan karir. Informasi yang harus ada adalah terkait mekanisme dan prosedur melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, termasuk di dalamnya perizinan, beasiswa, jenis program studi yang dapat dipilih. Selain itu, dosen mengharapkan universitas menyediakan informasi tentang fasilitasi institusi dalam upaya meningkatkan profesionalisme dosen, baik di dalam maupun di luar universitas. Khusus kegiatan yang dilaksanakan di dalam universitas, informasi yang diperlukan adalah waktu dan prasyarat kegiatan serta substansi pelatihan, yakni

peningkatan kapasitas mengajar, meneliti dan pengabdian. Peningkatan kapasitas mengajar yang diperlukan adalah pelatihan penyusunan bahan ajar serta teknik-teknik pengajaran. Peningkatan kapasitas meneliti yang diperlukan adalah pelatihan menyusun proposal riset, penguatan teori dan metode penelitian, teknik penulisan laporan penelitian hingga bagaimana menulis publikasi ilmiah agar bisa lolos di jurnal yang terakreditasi dan bereputasi. Sedangkan peningkatan pengabdian kepada masyarakat meliputi teknik penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat. Terkait dengan kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak di luar universitas, dosen membutuhkan informasi tentang kegiatan apa saja yang dapat difasilitasi pembiayaannya oleh universitas, termasuk mekanisme untuk mendapatkannya. Tidak hanya itu, dosen mengharapkan universitas menyediakan informasi tentang skim hibah penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, baik yang dibiayai oleh kementerian, universitas atau pihak luar. Substansi informasi yang diperlukan adalah prasyarat dan jadwal pelaksanaan

b. Informasi tentang Hak-hak Kepegawaian

Dosen berkepentingan atas informasi yang terkait dengan hak-hak kepegawaian dan keuangan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kesejahteraan pegawai. Informasi yang perlu disediakan adalah prosedur dan mekanisme kenaikan pangkat, proses mengenai pengurusan nomor induk dosen nasional sebagai prasyarat untuk dapat mengikuti sertifikasi dosen. Dosen juga mengharapkan universitas menyediakan informasi tentang hak-hak keuangan pokok seperti gaji dan tunjangan, serta pendapatan lain yang sah termasuk menyediakan informasi tentang izin dan cuti. Hal ini untuk menghindari akumulasi ketidakhadiran yang potensial berdampak pada status kepegawaian sebagai aparatur sipil negara.

c. Informasi tentang Kebijakan dan Pengembangan Institusi

Dosen sepenuhnya menyadari akan peran strategisnya dalam penyelenggaraan mandat perguruan tinggi. Hakikat keberadaan institusi perguruan tinggi adalah terselenggaranya kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Hal ini mengingatkan dosen adalah pendidik dan peneliti profesional yang bertugas melakukan transformasi IPTEK melalui kegiatan tridharma perguruan

tinggi. Berkenaan dengan hal tersebut, maka dosen menjadi sangat berkepentingan dengan informasi yang berkaitan dengan peraturan atau dokumen yang berkenaan dengan pelaksanaan dan pengembangan institusi, seperti informasi tentang statuta, rencana strategis, standar penjaminan mutu dalam kegiatan pembelajaran, rencana induk penelitian, rencana induk pengabdian kepada masyarakat. Selain untuk pengembangan dirinya, informasi juga dibutuhkan dosen untuk pengembangan institusinya, seperti akreditasi program studi. Oleh karenanya, dibutuhkan pula informasi yang sifatnya mendukung tersedianya hal-hal yang perlu dipersiapkan dosen dalam berkontribusi pada tercapainya hal tersebut.

Selain itu, sebagai bagian dari universitas, dosen seringkali mendapatkan pertanyaan dari publik eksternal tentang kegiatan penerimaan mahasiswa baru atau penerimaan pegawai. Oleh karenanya, kedua hal ini menjadi sebuah informasi yang perlu disediakan oleh universitas, agar dosen ketika mendapat pertanyaan dari pihak luar kampus dapat menjawab atau setidaknya dapat mengarahkan ke mana informasi tersebut dapat diakses oleh masyarakat.

Sedangkan bagi tenaga kependidikan, terdapat empat jenis kebutuhan informasi yang paling dibutuhkan, yakni pengembangan karir, hak-hak kepegawaian serta tugas dan kewenangan

a. Informasi Pengembangan Karir

Tenaga kependidikan berkepentingan terkait informasi mengenai pengembangan karir, khususnya terkait kejelasan potensi kenaikan jabatan sebagai bentuk pengakuan sekaligus kepercayaan pimpinan. Berkenaan dengan hal tersebut, maka informasi yang dibutuhkan adalah mekanisme dan prosedur izin/tugas belajar, keikutsertaan dalam pelatihan teknis yang terkait dengan pelaksanaan tugas yang sedang dilaksanakan, keikutsertaan dalam kegiatan pengembangan kepribadian dan penunjang kegiatan kedinasan, keikutsertaan dalam ujian dinas terkait kenaikan pangkat serta dalam pelatihan kepemimpinan yang terkait dengan jabatan yang akan/sedang dilaksanakan

b. Informasi Hak-hak Kepegawaian

Tenaga kependidikan berkepentingan terkait informasi mengenai hak-hak yang berkaitan dengan keberadaannya sebagai pegawai

dan hak keuangan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kesejahteraan pegawai. Secara spesifik, informasi yang dibutuhkan meliputi :informasi mengenai prosedur dan mekanisme kenaikan pangkat, peluang menduduki jabatan serta keikutsertaan dalam kegiatan di universitas dalam rangka mengembangkan potensi yang dimiliki. Tenaga kependidikan juga mengharapkan universitas senantiasa menyediakan informasi tentang hak-hak keuangan pokok seperti gaji dan tunjangan, serta pendapatan lain yang sah.

c. Informasi Tugas dan Kewenangan

Tenaga kependidikan berkepentingan agar informasi mengenai detail yang terkait dengan tugas dan kewenangan. Sifat administratif dan hirarkis dari pekerjaan tenaga kependidikan membutuhkan rincian tugas yang melekat, sehingga menghindari terjadinya kekeliruan, dianggap tidak melaksanakan tugas atau melampaui kewenangan.

Tabel Kebutuhan Informasi Dosen dan Tenaga Kependidikan

Dosen	Tenaga Kependidikan
• Pengembangan Karir • Hak-hak Kepegawaian • Kebijakan dan Pengembangan Institusi	• Pengembangan Karir • Hak – hak Kepegawaian • Tugas dan Kewenangan

Pembahasan

Ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan sesungguhnya adalah hal yang tidak boleh diabaikan sama sekali oleh suatu organisasi, termasuk dalam hal ini badan publik perguruan tinggi. Terlebih, ketika informasi yang dibutuhkan termasuk yang dikategorikan sebagai informasi yang terbuka sebagaimana diatur dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Tidak hanya dari dimensi tersebut, ketika informasi tersebut memiliki dampak pada reputasi atau citra institusi sebagai penyedia layanan publik sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka menjadi sebuah kesemestian untuk menjadikannya sebagai standar layanan informasi dalam sistem tatakelola manajemen kehumasan di perguruan tinggi.

Secara konseptual, hasil temuan sejalan dengan pemikiran Bambacas & Patrisckson bahwa pegawai membutuhkan informasi yang diperlukan dalam konteks meningkatkan performa serta mengukuhkan loyalitas terhadap institusi di mana mereka bekerja. Sebagai institusi perguruan tinggi tentunya membutuhkan dosen-dosen yang memiliki kompetensi unggul dalam bidang pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Tidak hanya itu, sebagai badan publik yang sumberdayanya dibiayai oleh negara, maka dibutuhkan akuntabilitas di mana para tenaga kependidikan mutlak memiliki kapasitas keadministrasian yang handal. Dalam hal ini, maka baik dosen maupun tenaga kependidikan membutuhkan informasi tentang pengembangan karir dan hak kepegawaian mereka. Melalui informasi yang ada, diharapkan semua pegawai akan berkesempatan untuk meningkatkan kapasitas yang tentunya berimplikasi pada karir mereka. Hal ini tentu saja akan membangun komitmen terhadap institusi karena menyadari bahwa mereka memiliki keamanan dan kenyamanan kerja, sehingga diharapkan akan semakin meneguhkan kelekatan diri dalam bekerja, sesuai dengan apa yang diharapkan oleh institusi kampus.

Hal lain yang menarik adalah bahwa kebutuhan informasi bagi dosen tentang kebijakan dan pengembangan institusi sesungguhnya juga merefleksikan pemikiran Bambacas dan Patricson bahwa hakikat informasi organisasi yang secara konsisten merupakan bagian dari mengkomunikasikan visi organisasi kepada elemen. Bagi para dosen, pekerjaan akademik tidaklah sebatas pekerjaan teknis melainkan sebuah upaya proses transformasi IPTEK yang di dalamnya melekat secara komprehensif cara berfikir dan memahami suatu realitas dengan pemahaman yang terintegrasi. Informasi tentang kebijakan dan pengembangan institusi sangat krusial sebagai pemandu bagaimana IPTEK yang ditransformasikan mampu menghadirkan solusi atas problematika dan dinamika yang ada sekaligus memberikan penguatan terhadap peran institusi sebagai lembaga yang kontributif bagi peradaban.

Serta yang tidak kalah menariknya adalah kebutuhan informasi tenaga kependidikan tentang rincian tugas dan kewenangan, menggambarkan apa yang diungkapkan oleh Balakrishnan (2013) yang secara tegas memaparkan bahwa ketersediaan dan keberbagian

informasi yang ditunjang adanya akses komunikasi antara manajemen dan pegawai, akan melahirkan upaya unjuk kinerja yang lebih baik. Tenaga kependidikan sebagai unsur pelaksana administratif sesungguhnya dalam melaksanakan pekerjaannya selalu berpegang pada aturan yang sudah ditetapkan. Oleh karenanya, rincian tugas dan kewenangan yang menyertai menjadi pedoman yang memberikan kenyamanan dalam bekerja sekaligus menjadikan instrumen untuk melakukan evaluasi diri apakah tugas-tugas yang dilaksanakan selama ini telah memenuhi apa yang seyogyanya menjadi indikator performa kinerjanya. Selain itu, hal yang tidak kalah pentingnya dalam ketersediaan informasi adalah bagaimana memastikan publik internal dapat mengakses informasi yang dibutuhkan tersebut. Untuk itu, menjadi sangat strategis peran pengelolaan media komunikasi, seperti website, telepon/faksimili, surat elektronik, media sosial dan tentu saja layanan tatap muka.

Penutup

Ketersediaan informasi sesungguhnya menjadi bagian penting dan tak terpisahkan dalam pengembangan organisasi, yang salah satunya adalah informasi yang dibutuhkan oleh publik internal atau pegawai suatu organisasi, termasuk perguruan tinggi sebagai badan publik. Hal ini adalah sebuah manifestasi dari proses komunikasi internal dalam upaya meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan komitmen pegawai terhadap keberadaannya di insititusi, untuk kemudian direfleksikan dalam bentuk pelayanan yang terbaik kepada pemangku kepentingannya. Betapa berbahayanya bila desas-desus dan rumors menjadi sumber informasi yang berkaitan dengan komunikasi internal, karena hakikatnya, aspek pengelolaan komunikasi internal adalah wujud dari manajemen kehumasan yang dapat meningkatkan kapasitas institusi melalui optimalisasi kinerja pegawai yang ada, melalui proses internalisasi hakikat pemeranannya dalam suatu organisasi.

Melalui riset ini dapat disimpulkan, bahwa terdapat persamaan kebutuhan informasi antara dosen dan tenaga kependidikan sebagai pegawai di Unsoed, meskipun tugas dan fungsinya berbeda satu sama lain, yakni informasi tentang pengembangan karir dan hak-hak kepegawaian adalah suatu kebutuhan para pegawai di Unsoed, baik dosen maupun tenaga kependidikan. Sedangkan informasi yang

spesifik dibutuhkan dosen adalah tentang kebijakan dan pengembangan institusi, sedangkan bagi tenaga kependidikan lebih pada rincian tugas dan kewenangan. Persamaan ini terjadi hakikat informasi pengembangan karir dan hak-hak kepegawaian merefleksikan kelekatan bekerja seseorang terhadap institusinya. Sedangkan perbedaan yang terjadi, lebih menggambarkan pada spesifikasi tugas yang memang peranannya berbeda satu sama lain.

Untuk memastikan keterjaminan kualitas dan konsistensi dari ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh para pegawai, dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan di Unsoed, maka sejumlah hal yang dilaksanakan dalam peningkatan tatakelola komunikasi internal di perguruan tinggi tersebut, yaitu :

- a. Unsoed perlu mempertimbangkan informasi yang dibutuhkan oleh publik internal (pengembangan karir, hak-hak kepegawaian, kebijakan dan pengembangan institusi serta rincian tugas dan kewenangan) agar dapat ditetapkan sebagai daftar informasi publik dengan memperhatikan perundang-undangan yang berlaku
- b. Unsoed perlu menetapkan sistem layanan komunikasi yang terintegrasi agar memudahkan proses pelayanan informasi bagi publik internal yang membutuhkan informasi
- c. Unsoed perlu melakukan penguatan kelembagaan dan peningkatan kelkapasitas aparatur yang bertanggungjawab dalam pengelolaan informasi internal, sehingga akuntabilitas layanan dapat lebih dipertanggungjawabkan.

Daftar Pustaka

- Adi, T.N., Widjanarko, W & Rahayu, D.B.S (2014). Persepsi mahasiswa sebagai pemangku kepentingan terhadap peranan kehumasan di perguruan tinggi, *Prosiding Seminar Nasional Percepatan Desa Berdikari melalui Community Development dan Inovasi Teknologi*, Purwokerto
- Bambacas, M, & Patrickson, M (2008). Interpersonal Communication Skills That Enhance Organizational Commitment, *Journal of Communication*

- Balakrishnan, C & Masthan, D (2013). Impact of internal communication on employee engagement : A Study at Delhi International Airport, *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 3, Issue 8,
- Bhaskar, S.S & Khera, S.N (2013). Employee satisfaction - customer satisfaction link: A literature review of theoretical explanations, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 4 No. 11
- Chitrao, P (2014). Internal communication satisfaction as an employee motivation tool in the retail sector in pune, *The European Journal of Social & Behavioural Sciences*
- Cutlip, S.M., Center, A.H., Broom, G.M (2006). *Effective public relations*, Kencana, Jakarta
- Hanitha, Y (2013). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor camatsajad kabupaten sambas, *Publika Vol. 1 No. 1 Tahun 1*
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business -unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 268-279.
- Inayah (2012). Eksistensi humas perguruan tinggi dalam upaya membangun citra institusi, *Jurnal Admisidan Bisnis Vol 13 (3)*
- Jabarus, F & Basya, M (2013). *Standar kompetensi menuju humas profesional*, Lembaga Sertifikasi Profesi The LSPR, Jakarta
- Karanges, E., Beatson, A., Johnston, K., Lings, I (2014). Optimizing employee engagement with internal communication: A social exchange perspective, *J Bus Mark Manag Vo. 7 No. 2*
- Naseems, A., Sheikz, S.E., Malik, K.P (2011). Impact of employee satisfaction on success of organization: relation between customer experience and employee satisfaction, *International Journal Of Multidisciplinary Sciences And Engineering*, Vol. 2, No. 5

- Kuswanto, S., Mangkuprawira, S., Djohar, S., Hermawan, A. (2010). Peran MSDM strategik dalam pengembangan perusahaan: studi kasus pada perusahaan industri petrokimia, *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol I, No. 3
- Linett, C.S & Stoner, M. (2008). *Higher education marketing and communication challenges for 2009 : Dealing with new issues or struggling with old ones*
- Mills, M.B & Huberman, A.M (1992). *Analisis data kualitatif*, UI Press, Jakarta
- Quraishi, U., Kohat, I.H., Syed, M.A., Rahman, F. (2010). Faculty satisfaction in higher education : A TQM approach, *Journal of College Teaching & Learning*, Vol. 7 No. 6
- Ruck, K (2012). *Developing internal communication practice that supports employee engagement*, PR Academy, The Maidstone Studio, Kent
- Tench, R & Yeomans, L (2006). *Exploring public relations*, Pearson Education, Limited, Harlow
- Widjanarko, W. (2016a). Situs Web sebagai Media Komunikasi Publik di Perguruan
- Tinggi : Studi di Universitas Jenderal Soedirman, *Prosiding Seminar Nasional Akselerasi Pembangunan Masyarakat Lokal Melalui Komunikasi dan Teknologi Informasi*
- _____ (2016b). Analisis kelembagaan kehumasan pada perguruan tinggi negeri, *Jurnal komunikasi acta diurna* Vol.12 (2)