

**EFEKTIVITAS KINERJA HUMAS DALAM MENJAGA KOMUNIKASI
DENGAN PUBLIK EKSTERNAL (Studi Kasus di Sekolah Tinggi Agam Islam
Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (S.Sos.)

Oleh:

Tontowi Jauhari

14510066

JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

2018

NOTA PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Munaqasah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Raden Fatah Palembang

di-

Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat,


Setelah mengadakan bimbingan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Tontowi Jauhari, NIM 14510066 yang berjudul **Efektivitas Kinerja Humas Dalam Menjaga Komunikasi Dengan Publik Eksternal (Studi Kasus Di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung)** telah dapat diajukan dalam ujian Munaqasah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian, terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, 16 Agustus 2018

Pembimbing I


Dr. Achmad Syarifuddin, MA
NIP 197311102000031003

Pembimbing II


Candra Darmawan, M.Hum
NIP 197306071998031004

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Tontowi Jauhari
NIM : 14510066
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : **Efektivitas Kinerja Humas Dalam Menjaga Komunikasi Dengan Publik Eksternal (Studi Kasus Di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung)**

Telah dimunaqasahkan dalam sidang terbuka Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.

Hari/Tanggal : Jum'at, 31 Agustus 2018
Tempat : Ruang Sidang Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata 1 (S1) pada jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Palembang,
Dekan

Dr. Kusnadi, MA
NIP 197108192000031002



TIM PENGUJI

Ketua



Dr. Nurseri Hasana Nasution, M.Ag
NIP 197804142002122004

Sekretaris



Muslimin, M.Kom.I
NIDN 2022107801

Penguji I



Dr. H. Abdur Razzaq, MA
NIP 197307112006041001

Penguji II



Anang Walian, MA, Hum
NIDN 2005048701

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tontowi Jauhari
Tempat /Tgl Lahir : Payabenua, 05 September 1994
NIM : 14510066
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Komunikasi Penyiaran Islam
Judul Skripsi : **Efektivitas Kinerja Humas dalam Menjaga Komunikasi dengan Publik Eksternal (Studi Kasus di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung)**

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengoiahan serta pemikiran saya dengan pengarahan pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, 21 Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan



Tontowi Jauhari
NIM 14510066

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Masalah terbesar dalam komunikasi adalah orang berilusi kalau telah terjadi”

“The single biggest problem in communication is the illusion that it has taken place”,
George Bernard Shaw (Penulis, pengkritik dan Peraih Nobel Sastra (1925) dari
Irlandia dan Inggris 1856-1950)

PERSEMBAHAN :

Tanpa mengurangi rasa syukurku kepada Allah SWT, skripsi ini kupersembahkan
untuk :

1. Ayahanda Bastomi dan Ibunda Surya Maryana tercinta yang seluruh hidupnya tercurah untukku.
2. Kakak-kakakku Ahmad Syarif H, Hotamarrasyid, Nurlisa Fitri dan Adik-adikku M. Hidayatul Mustafid, Mauizotul Aulia', terima kasih atas dukungan, doa dan pengertiannya.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan kasih sayang-Nya kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : “Efektivitas Kinerja Humas dalam Menjaga Komunikasi dengan Publik Eksternal di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung”.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, suri tauladan yang penuh kasih sayang yakni Rasulullah saw, beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang tetap istiqomah hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Di dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulisan skripsi ini dapat di selesaikan. Namun, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, penulis berusaha semaksimal mungkin dalam mengerjakan skripsi ini. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. M. Sirozi, Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang yang telah menerima saya sebagai mahasiswa di UIN Raden Fatah Palembang.
2. Dr. Kusnadi, MA. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang, Dr. H. Abdul Razzaq, MA. selaku Wakil Dekan I, Dra.

Dalinur M. Nur, MM, Manalullaili, M.Ed. selaku Wakil Dekan III, yang telah memberikan kemudahan baik dalam urusan administrasi maupun dalam perkuliahan sehingga skripsi ini selesai.

3. Ibu Anita Trisiah, M.Sc selaku Ka. Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Muslimin, M.Kom.I. selaku sekretaris Prodi yang selalu membantu dan memberikan dukungan dalam proses saya menyelesaikan perkuliahan ini.
4. Ibu Manalullaili, M.Ed selaku Penasehat Akademik yang selalu memberikan saran dan motivasi
5. Bpk. Dr. Achmad Syarifuddin, MA selaku pembimbing I dan Candra Darmawan, M.Hum selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk menilai tulisan-tulisan dalam skripsi ini, berupaya memberikan masukan penting sebagai perbaikan selama masa penelitian ini dan memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen beserta staf pegawai UIN Raden Fatah Palembang yang telah banyak mendidik dan membantu kelancaran penyelesaian administrasi penelitian.
7. Ayahanda Bastomi dan Ibunda Surya Maryana tercinta yang sejak awal telah banyak berjasa, melimpahkan kasih sayang, pendidikan, doa serta memberikan dorongan material dan spiritual.
8. Kakak-kakak ku Ahmad Syarif H, Hotamarrasyid, Nurlisa Fitri dan Adik-adikku M. Hidayatul Mustafid, Mauizotul Aulia' yang selalu mendoakan dan mendukungku yang telah memberikan doa dan dukungannya.

9. Teman-temanku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Angkatan 2014 terkhusus kelas KPI B.

Pada akhirnya penulis hanya berharap semoga Allah akan membalas jasa-jasa yang telah mereka berikan kepada penulis dengan limpahan pahala yang berlipat ganda. Amiin.

Penulis,

Tontowi Jauhari
NIM 14510066

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
NOTA PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	iiix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Kerangka Teori.....	11
F. Metode Penelitian.....	14

G. Sistematika Pembahasan.....	17
--------------------------------	----

BAB II LANDASAN TEORI EFEKTIVITAS, KINERJA, HUMAS, DAN KOMUNIKASI

A. Pengertian Efektivitas.....	19
B. Pengertian Kinerja.....	20
C. Konsep Humas.....	23
1. Pengertian Humas.....	23
2. Peranan, Tugas, dan Sasaran Kegiatan Humas.....	25
3. Perencanaan dan Pelaksanaan Program Humas.....	29
4. Struktur Organisasi Humas.....	30
5. Media Humas Internal dan Eksternal.....	31
D. Konsep Komunikasi.....	33
1. Pengertian Komunikasi.....	34
2. Komponen Komunikasi.....	34
3. Prinsip Komunikasi.....	36

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Singkat STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.	39
B. Visi, Misi, Prinsip Dasar, dan Tujuan STAIN SAS Bangka Belitung....	44
1. Visi.....	45

2. Misi.....	45
3. Prinsip Dasar.....	45
4. Tujuan.....	46
C. Struktur Organisasi STAIN SAS Bangka Belitung.....	48
D. Tugas Teknis dan Struktur Humas STAIN SAS Bangka Belitung.....	49
1. Tugas-tugas Teknis Kehumasan Sehari-hari.....	49
2. Struktur Organisasi Humas STAIN SAS Bangka Belitung.....	50

BAB IV EFEKTIVITAS KINERJA HUMAS STAIN SAS BANGKA BELITUNG

A. Bentuk Kinerja Humas STAIN SAS Bangka Belitung.....	51
B. Efektivitas Kinerja Humas STAIN SAS Bangka Belitung.....	51

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Standar Ukuran Efektivitas Sesuai Acuan Litbang Depdagri.	12
Tabel 2	: Struktur Organisasi STAIN SAS Bangka Belitung.....	48
Tabel 3	: Pendapat Responden mengenai bagaimana kinerja humas STAIN SAS dalam menjaga komunikasinya dengan publik eksternalnya.....	52
Tabel 4	: Pendapat Responden mengenai jika kinerja humas baik, mengapa kinerja humas masih dipertanyakan dilingkungan STAIN SAS.....	53
Tabel 5	: Pendapat Responden mengenai bagaimana pencitraan yang dibangun oleh humas STAIN SAS.....	54
Tabel 6	: Pendapat Responden mengenai apakah humas sudah menerapkan sistem manajemen dikinerjanya.....	55
Tabel 7	: Pendapat responden mengenai apakah Bapak/Ibu mengetahui tugas-tugas humas dalam menjaga komunikasinya dengan publik eksternal.....	55
Tabel 8	: Pendapat responden mengenai apakah Bapak/Ibu selalu mengikuti kegiatan humas STAIN SAS.....	56
Tabel 9	: Pendapat Responden mengenai apakah penting peran humas dalam memajukan STAIN SAS.....	57

Tabel 10	: Pendapat responden mengenai apakah humas STAIN bekerja sesuai dengan profesional.....	57
Tabel 11	: Pendapat responden mengenai apakah humas selama ini bisa menjadi mediator antara pimpinan dengan publik STAIN SAS.	58
Tabel 12	: Pendapat responden mengenai bagaimana sarana dan prasarana humas STAIN SAS, apakah sudah memadai.....	58
Tabel 13	: Pendapat responden mengenai apakah humas STAIN selama ini selalu bisa menanggapi berbagai macam opini publik.....	59
Tabel 14	: Pendapat responden mengenai apakah hasil kinerja humas dapat memberikan yang terbaik di STAIN SAS.....	60
Tabel 15	: Pendapat responden mengenai untuk melihat tercapainya efektivitas humas dari segi apanya.....	60
Tabel 16	: Pendapat responden mengenai bagaimana pendapat Bapak/Ibu kalau tidak ada humas di STAIN SAS.....	61
Tabel 17	: Pendapat responden mengenai bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pegawai humas STAIN SAS.....	62
Tabel 18	: Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Tingkat Efektivitas Kinerja Humas STAIN SAS Bangka Belitung.....	63

ABSTRAK

Humas didalam organisasi khususnya di STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, adalah orang-orang pilihan yang mampu bertanggung jawab terhadap tugas yang diembannya. Humas merupakan hubungan masyarakat, bertugas menjalin hubungan dengan publiknya baik itu publik internal maupun eksternal. Peran dan fungsi humas sangat penting sekali dalam organisasi, karena dapat membantu tugas-tugas diorganisasi agar mencapai tujuan bersama. Kinerja humas menjadi tolak ukur untuk melihat bagaimana humas mencapai tujuan bersama, kemudian dapat juga menggunakan konsep efektivitas. Karena efektivitas adalah ukuran hasil tugas atau pencapaian tugas. Dari pernyataan tersebut skripsi yang penulis buat tersebut berjudul **Efektivitas Kinerja Humas dalam Menjaga Komunikasi dengan Publik Eksternal (Studi Kasus di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung)**. Jadi penelitian ini difokuskan ke Kasubbag Humas, karena selain sesuai dengan Jurusan KPI Prodi Humas, untuk mengetahui kinerja humas STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung sudah efektif atau belum. Adapun permasalahan yang penulis bahas dalam skripsi ini adalah bagaimana efektivitas kinerja humas dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternal di STAIN SAS Bangka Belitung. Tujuan dalam penulisan skripsi ini yaitu untuk mengetahui bagaimana efektivitas kinerja humas yang ada di STAIN SAS tersebut. Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data kualitatif dan kuantitatif, sedangkan sumber datanya berupa dari primer dan sekunder. Populasi penelitian sebanyak 118 orang dan Sampel nya diambil 35% dari populasi tersebut sehingga jumlah respondennya 30 orang. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, maka data-data tersebut dianalisis dengan teknik analisis data kualitatif deskriptif persentase. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa efektivitas kinerja humas dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternal di STAIN SAS Bangka Belitung dinilai tidak efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari pilihan jawaban responden yang menjawab “a” sebesar 46,5%, yang menjawab “b” sebanyak 45,1%, dan yang menjawab “c” sebanyak 8,4%.

Kata Kunci : Efektivitas, Kinerja, Humas, Komunikasi Eksternal

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengertian humas ini selintas dipikiran adalah hubungan masyarakat, tetapi kenyataannya memang benar. Sebagian pakar atau profesional humas menyatakan humas sama dengan public relations, dan sebagian dari pakar menyatakan berbeda antara humas dengan public relations ini. Karena humas dan public relations memiliki redaksi yang berbeda antara satu sama lain akan tetapi memiliki suatu prinsip dan pengertian yang sama. Jadi, dalam pembahasan karya ilmiah kata-kata humas dan public relations tidak dibedakan sama sekali agar pembahasannya mencapai satu tujuan.

Humas adalah salah satu cabang dari ilmu komunikasi, ia tercipta untuk lebih mendekatkan individu antar individu, individu dan kelompok, atau kelompok dengan kelompok. Humas ialah gabungan dari ilmu sosial lainnya seperti ilmu politik, sejarah, ekonomi, psikologi, dan sosiologi.¹

Humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama, melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan dan permasalahan, membantu manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini

¹ Adnan, Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi STAIN SAS Bangka Belitung, *Wawancara tidak terstruktur*, Palembang, 15 Desember 2017.

dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Hubungan Masyarakat (humas) dianggap penting karena ia sangat vital dalam kehidupan, karena humas akan menjadi komunikator secara langsung maupun tidak langsung, ia dapat berbicara melalui media cetak, elektronik, bahkan dalam bentuk lisan. Dalam organisasi akan terasa kurang lengkap tanpa adanya humas karena humas adalah bagian penting dalam membentuk sebuah citra dalam organisasi tersebut. Apakah aktifitas organisasi ini cukup efektif atau menyentuh kebutuhan khalayak sebagai bagian yang menjadi sasaran. Keberadaan humas sangat dibutuhkan dan penting untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antar organisasi dengan publiknya dan masyarakat umum.

Humas sangat penting dalam suatu organisasi, maka humas memiliki beberapa fungsi sebagaimana yang telah dirumuskan oleh pakar Humas Internasional, Cutlip & Centre, and Canfield , yakni :

1. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi).
2. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya.
4. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.

5. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.²

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

1. Membina hubungan kedalam (publik internal)

Yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang public relations harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif didalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

2. Membina hubungan keluar (publik eksternal)

Yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.³

Jadi, humas adalah hubungan baik dengan relasi secara terus menerus agar organisasi dan masyarakat dapat bekerja sama. Peran humas sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi, humas adalah bagian dari elemen prinsip manajemen. Menginginkan manajemen yang baik diorganisasi tidak dapat terlepas dari seorang humas yang membantu tugas-tugas diorganisasi agar mencapai tujuan bersama.

² Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali, 2016), h. 19.

³*Ibid*,h. 22-23.

Namun untuk menciptakan hubungan baik antara manajemen organisasi dengan khalayak/publiknya, tentunya humas dituntut untuk pandai dalam hal berkomunikasi dengan baik terhadap publiknya, seandainya humas tidak dapat berkomunikasi dengan baik dalam penyampaian informasinya, maka penerima pesannya tidak bisa memahami isi pesan dan dapat menimbulkan konflik apalagi penerima pesan memahaminya dengan hal negatif.

Pentingnya komunikasi yang baik bagi seorang humas adalah syarat yang mutlak, karena humas adalah seorang yang berhubungan langsung dengan khalayak/publiknya yang mengatas namakan organisasi.

Komunikasi sangat penting dalam dalam kehidupan sehari-hari, baik komunikasi antar individu dengan individu, individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok. Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia, karena dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan antara satu sama lain. Begitulah pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia. Dengan adanya komunikasi yang baik sehingga manusia dapat melakukan segala kegiatan dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan berkomunikasi secara efektif, kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh manusia bisa berjalan dengan baik. Tanpa adanya komunikasi yang baik dapat mengakibatkan ketidak teraturan dalam melakukan kegiatan sehari-hari baik itu dirumah, dalam organisasi, perusahaan, dan dimanapun manusia itu berada. Komunikasi didalam suatu organisasi digunakan untuk menciptakan adanya kesamaan pemahaman antara atasan dan bawahan.

Dengan komunikasi, humas yang ada di dalam organisasi akan lebih mudah dalam proses penyampaian informasi dan lebih mudah untuk menjalin hubungan

yang baik dengan publiknya (internal maupun eksternal), sehingga dengan terciptanya hubungan yang baik maka untuk mencapai tujuan bersama sebagaimana yang telah ditetapkan juga akan mudah tercapai.

Program-program yang akan dikerjakan oleh humas terhadap khalayak/publiknya (internal dan eksternal) tentunya akan membantu atau saling mempengaruhi untuk pencapaian tujuan bersama. Keberhasilan dalam suatu organisasi tidak hanya ditentukan dengan kerja pegawai yang baik, namun perlunya menjalin hubungan yang baik dengan publiknya juga akan menentukan keberhasilan suatu organisasi.

Adapun jenis-jenis publik yang akan menjadi sasaran humas adalah Publik internal (Publik yang ada didalam organisasi) dan publik eksternal (publik yang ada diluar organisasi). Namun dalam hal ini peneliti hanya fokus pada publik eksternalnya.

Menurut suhandang, publik eksternal dari perusahaan, organisasi, badan, atau instansi itu terdiri dari :

1. Orang-orang atau penduduk yang tinggal disekitar daerah dimana perusahaan, organisasi, badan atau instansi itu berada. Himpunan ini lazim disebut *community public*.
2. Para langganan atau relasi dari perusahaan, organisasi, badan, atau instansi itu, atau disebut *customary public*.
3. Para pemasok bahan baku dan penyalur hasil produksi dari perusahaan, organisasi, badan, atau instansi tersebut, biasa disebut *consumer public*.
4. Para *opinion leader* atau orang-orang yang berpengaruh dikalangan masyarakatnya.

5. Organisasi-organisasi masyarakat yang mempunyai kepentingan atau keterkaitan usaha dengan perusahaan, organisasi, badan, atau instansi itu.
6. Khalayak ramai atau *general public* yang berkepentingan dan bersimpati terhadap usaha perusahaan, organisasi, badan, atau instansi yang dimaksud.⁴

Dalam kinerja humas STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik adalah dilihat dari prestasi kinerjanya dan hal ini selalu dihubungkan dengan efektivitas dari pekerjaan yang telah dilaksanakan. Dikalangan dosen dan mahasiswa kinerja humas STAIN tidak begitu terlihat, sehingga banyak persepsi yang mengatakan kinerja humas tidak efektifitas karena setelah dicari tahu ternyata humas STAIN banyak bekerja dikantor seperti menyiapkan acara-acara di STAIN dari belakang layar sehingga peran humas tidak begitu terlihat.

Selanjutnya, bagaimana kinerja humas STAIN dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternalnya selama ini, apakah kinerja humas STAIN selama ini sudah mencapai ukuran efektivitas dalam organisasi, maka dikalangan mahasiswa STAIN pun banyak menimbulkan pertanyaan tentang efektivitasnya humas STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternalnya. Oleh karena itu saya tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektifitas kinerja humas STAIN Bangka Belitung dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternalnya, dengan judul skripsi : **“Efektivitas Kinerja Humas dalam Menjaga Komunikasi dengan Publik Eksternal**

⁴ Muhammad Fadli, *Eksternal Public Relations dan Citra Perusahaan*, h. 5, <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=59006&val=4127> diakses 15 Desember 2017.

(Studi Kasus di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, agar lebih jelas dan terarahnya pembahasan dalam penelitian ini, sehingga memungkinkan tercapainya tujuan pembahasan secara efektif dan efisien, maka saya merumuskan permasalahan, yaitu:
“Bagaimana efektivitas kinerja Humas dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternal di STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian ini nantinya mendapatkan tujuan dan kegunaan sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui efektivitas kinerja Humas STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternal.

2. Kegunaan Penelitian

Segala sesuatu yang dilakukan dan dikerjakan dengan baik dan benar akan memberikan dan mempunyai manfaat. Dari penelitian ini dapat digolongkan menjadi dua macam kegunaan dan manfaat, yaitu:

- a. Kegunaan secara teoretis, yaitu dari penelitian yang dilakukan untuk memberikan kontribusi dari berbagai teori-teori yang ada tentang organisasi dan kinerja humas sebagai rujukan apabila jika ingin melakukan penelitian selanjutnya, serta menambah ilmu pengetahuan dibidang kehumasan.
- b. Kegunaan secara praktis, yaitu dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat bermanfaat untuk lembaga/organisasi STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung itu sendiri khususnya di subbag Humas STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka maksudnya adalah mengkaji atau memeriksa kepustakaan, baik perpustakaan fakultas maupun perpustakaan perpustakaan universitas untuk mengetahui apakah permasalahan yang penulis rencanakan ini sudah ada mahasiswa/masyarakat umum yang meneliti dan membahasnya. Setelah diadakan pemeriksaan terhadap daftar skripsi dan buku-buku pada perpustakaan tersebut, maka diketahui ternyata belum ada yang membahas masalah yang penulis rencanakan. Namun ada tema permasalahan yang sama atau mirip pokok bahasannya, seperti judul penelitian dan judul buku-buku berikut ini :

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Agustini mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Komunikasi dan penyiaran Islam Tahun 2014 dengan judul : “Peran Public Relations dalam Mewujudkan Keberhasilan Kampanye Produk terhadap Konsumen (Studi PT. Sinar Sosro Kabupaten Banyuasin)”. Berdasarkan

hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa peran public relations dalam mewujudkan keberhasilan kampanye produk terhadap konsumen yaitu sebagai komunikator untuk menyampaikan pesan dari isi pesan tentang produk perusahaan dan meningkatkan kerjasama dengan konsumen.⁵

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Iqbal Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Tahun 2005 dengan judul : “Efektivitas Rohis sebagai Organisasi Dakwah (Study terhadap Rohis SMAN 3 Kelurahan Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih)”. Skripsi ini menjelaskan tentang bentuk kegiatan Rohis SMAN 3 Prabumulih Timur, mengadakan pertemuan rutin setiap minggu seperti membaca yasin, atau surat-surat yang lain, mengadakan pelatihan baca tulis Al-Qur’an, melaksanakan Shalat berjamaah di Mushalla, mengadakan kegiatan LDKR seperti : Pembawa kultum, tausiyah, dan pembawa doa, mengadakan kegiatan belajar bersama/diskusi dan kajian tentang ibadah, mengadakan kegiatan untuk menyambut peringatan-peringatan besar islam, membuat seragam dan pin untuk identitas Rohis, serta mengadakan kegiatan seni musik Islami (Nasyid).⁶

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Muhammad Afrizal Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Tahun 2013

⁵ Agustini, skripsi. *Peran Public Relations dalam Mewujudkan Keberhasilan Kampanye Produk terhadap Konsumen; Studi PT. Sinar Sosro Kabupaten Banyuasin*.(Palembang: Fakultas Dakwah.2014).

⁶ Muhammad Iqbal, Skripsi. *Efektivitas Rohis sebagai Organisasi Dakwah;Study terhadap Rohis SMAN 3 Kelurahan Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih*.(Palembang: Fakultas Dakwah.2005).

dengan judul: “Efektivitas Kinerja Humas IAIN Raden Fatah Palembang”. Skripsi ini menjelaskan tentang efektivitas kinerja seorang humas IAIN Raden Fatah Palembang.

Berdasarkan dari penelitian skripsi tersebut, dijelaskan beberapa kesimpulan, yakni mengenai bentuk-bentuk kinerja dari humas IAIN Raden Fatah Palembang yaitu :

1. Meliputi semua kegiatan intra dan ekstra kampus.
2. Promosi penerimaan mahasiswa baru melalui koran, radio, dan televisi.
3. Menjalin hubungan kerjasama baik dengan pemerintah maupun dengan perusahaan-perusahaan.
4. Mengatur, mengurus berbagai keperluan pimpinan/rektor baik itu di kantor maupun di luar kantor.⁷

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Edi Saputra mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Komunikasi dan penyiaran Islam Tahun 2013 dengan judul : “Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Struktural (Studi Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Raden Fatah Palembang”. Berdasarkan dari penelitian skripsi tersebut, dijelaskan beberapa kesimpulan, yaitu : Komunikasi organisasi ini terdiri dari dua bentuk komunikasi, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal dan bagaimana Efektivitas komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai struktural di Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Raden

⁷ Muhammad Afrizal, Skripsi, *Efektivitas Kinerja Humas IAIN Raden Fatah Palembang*”. Skripsi ini menjelaskan tentang efektivitas kinerja seorang humas IAIN Raden Fatah Palembang.(Palembang: Fakultas Dakwah. 2013).

Fatah Palembang dengan adanya komunikasi organisasi yang efektif antara pegawai struktural.⁸

Dari beberapa skripsi diatas, Adapun skripsi ini akan membahas bagaimana bentuk-bentuk komunikasi humas STAIN terhadap publik eksternalnya, dan bagaimana tingkat efektivitas kinerja humasnya dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternalnya.

E. Kerangka Teori

Efektivitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata efektif, yang berarti ukuran hasil tugas atau pencapaian tujuan.⁹ Efektivitas juga berarti suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Selain itu efektivitas juga merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas harus dinilai atas dasar tujuan yang bisa dilaksanakan, bukan atas dasar konsep tujuan yang maksimum. Efektivitas diukur dengan menggunakan standar sesuai dengan acuan Litbang Depdagri (1991) seperti pada tabel 1.

⁸ Edi Saputra, Skripsi. *Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Struktural; Studi Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Raden Fatah Palembang*.(Palembang: Fakultas Dakwah. 2013).

⁹ Suharto Tahta Rianto, *Kamus Bahasa Indonesia Terbaru*, (Surabaya: Surabaya Indah, 1996).h.99.

Tabel 1. Standar Ukuran Efektivitas Sesuai Acuan Litbang Depdagri.¹⁰

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
Dibawah 40	Sangat tidak efektif
40-59,99	Tidak efektif
60-79,99	Cukup efektif
Diatas 80	Sangat efektif

Sumber : Litbang Depdagri, 1991

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas kinerja humas STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik dalam menjaga Komunikasi dengan Publik Eksternal.

Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).¹¹ Adapula yang memberikan performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.¹² Dalam mencapai kinerja yang baik sangatlah membutuhkan semangat kerja yang tinggi dan kerja sama yang tinggi juga. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam instansi/organisasi.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada

¹⁰ <http://www.google.co.id/url?q=http://media.neliti.com/media/publications/131281-ID-analisis-pengukuran-tingkat-efektivitas.pdf> .

¹¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDMt*,(Bandung: PT Refika Aditama, 2010) h. 9.

¹² Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 7.

ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja juga tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Dan setiap kinerja yang baik akan diukur dengan tingkat efektivitasnya termasuk kinerja yang dilakukan seorang humas.

Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik antara organisasi dengan publik yang memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi. Dr. Rex Harlow juga mendefinisikan humas sebagai berikut : “Public Relations adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama; melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama”.¹³

Humas adalah peran kinerja yang turut menentukan atau mendukung program-program dalam yang ada di organisasi. Dengan kinerja yang baik yang dilakukan humas akan menentukan efektif atau tidaknya program-program yang ada diorganisasi sebagaimana yang telah ditetapkan atau direncanakan sebelumnya.

Humas juga memiliki fungsi dalam menjalankan kinerjanya didalam organisasi/lembaga. Dalam buku *Public Relations: Teori dan Praktek* yang ditulis oleh Djanalis Djanaid, disebutkan dua fungsi humas, yakni fungsi konstruktif dan

¹³ Rosady Ruslan, *Op. Cit*, h. 16.

fungsi korektif. Fungsi konstruktif ini mendorong humas membuat aktivitas ataupun kegiatan-kegiatan yang terencana, berkesinambungan yang cenderung bersifat proaktif. Termasuk disini humas bertindak secara preventif (mencegah). Sedangkan fungsi korektif adalah fungsi untuk mengawasi dengan kata lain juga apabila organisasi/lembaga terjadi masalah-masalah (krisis) dengan publik, maka humas harus berperan dalam mengatasi terselesaikannya masalah tersebut.¹⁴

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah *Field Research*, penelitian lapangan yang membahas tentang kinerja humas, dan tingkat efektivitas kinerja humas STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternal.

2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan data yang menjadi perhatian kita dalam satu ruang lingkup waktu yang ditentukan. Jadi populasi berhubungan dengan data bukan dengan manusianya. Kalau manusia memberikan suatu data, maka data banyaknya atau ukuran populasi akan sama dengan banyaknya masalah.

Menurut Suharsimi Arikunto ia berpendapat bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, sebaliknya jika subjeknya lebih besar dan dapat di ambil antara 10-15%

¹⁴ Djanalis Djanaid, *Public Relations: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), h. 15.

atau 20-25% atau lebih.¹⁵ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dosen dari Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Tarbiyah, dan Jurusan Syariah STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik yang berjumlah 118 orang, karena keterbatasan kemampuan penulis, baik dari segi waktu maupun biaya maka digunakan sistem random sampling, artinya mengambil sebagian dari populasi sebagai responden. Oleh karena itu sampel dari penelitian ini diambil 35% dari 118 orang, jadi sampelnya berjumlah 30 orang, terdiri dari dosen dari tiga jurusan di STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data kualitatif dan kuantitatif, data kualitatif adalah data yang berkaitan dengan kegiatan humas STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Sedangkan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka-angka hasil perhitungan, dan pada penelitian ini penulis lebih banyak menggunakan data angket.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada dua macam, yakni primer dan sekunder. Data primer adalah data pokok yang bersumber dari lokasi atau obyek penelitian, yaitu informasi terkait dengan persoalan kehumasan yang diperoleh dari pejabat, dosen dan pegawai humas STAIN Syaikh

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), h. 120.

Abdurrahman Siddik. Sedangkan data sekunder adalah data penunjang yang bersumber dari buku-buku yang berkaitan dengan topik yang dibahas.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan dengan empat cara sebagai berikut :

a. Angket

Yaitu memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden yaitu kepada para dosen di tiga jurusan di STAIN yang berjumlah 30 orang, untuk dimintai keterangan dengan cara menjawab pertanyaan dalam bentuk tulisan yang telah disediakan agar dapat mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang efektivitas kinerja humas STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternal.

b. Observasi, maksudnya penulis turun langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati dan mencatat fenomena-fenomena yang ada di STAIN tentang efektivitas kinerja humas STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

c. *Dept Interview* (secara mendalam), maksudnya penulis mengadakan tanya jawab langsung terhadap pegawai humas STAIN.

d. Dokumentasi, maksudnya penulis mengadakan pemeriksaan dan mengumpulkan data-data berupa arsip-arsip dari STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

Terhadap data sekunder dikumpulkan dengan cara membaca atau mempelajari buku-buku yang erat kaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti, antara lain seperti; Public Relations, Komunikasi Organisasi, Manajemen Public

Relations dan Media Komunikasi, dan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

5. Analisa Data

Menganalisa data adalah merupakan suatu langkah yang sangat kritis dalam penelitian. Dengan menggunakan teknik-teknik penyajian data seperti yang dikembangkan dalam statistika, misalnya dalam bentuk tabel, grafik, maka data itu akan mudah dimengerti, dan dimengerti secara sama oleh berbagai orang.¹⁶

Setelah data terkumpul dari berbagai sumber, maka data tersebut dilakukan pengolahan yaitu dengan cara menganalisa data yang diperoleh, kemudian di analisis dengan teknik analisis data kualitatif deskriptif persentase dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Angket Persentase

F = Frekuensi atau jumlah jawaban

N = Jumlah angket

G. Sistematika Pembahasan

Hasil dari penelitian ini disajikan dalam bentuk karya tulis ilmiah, yang terdiri dari dari lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

¹⁶ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), h. 124.

Bab I Pendahuluan, berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori Humas, efektifitas kinerja humas dan Komunikasi, yang meliputi, humas diantaranya : pengertian humas, peranan humas, ruang lingkup tugas humas, sasaran kegiatan humas, perencanaan dan pelaksanaan program humas, struktur organisasi humas, media-media humas, internal dan eksternal. Kemudian tentang efektivitas kinerja humas yang terdiri dari : pengertian efektivitas dan pengertian kinerja. Dan tentang komunikasi yang terdiri dari : pengertian komunikasi, jenis-jenis komunikasi dan pentingnya komunikasi.

Bab III Deskripsi Wilayah Penelitian, yang meliputi : sejarah singkat STAIN, letak geografis STAIN, Visi, Misi, dan Tujuan STAIN, Struktur organisasi STAIN, Program pendidikan, Program perkuliahan, macam-macam jurusan dan Prodi di STAIN.

Bab IV Efektivitas Kinerja Humas STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik, yang meliputi; kinerja humas yang terdiri dari : jenis program kerja, metode pelaksanaan program, dan efektivitas kinerja humas dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternal yang terdiri dari : pandangan para pejabat, dan hasil yang telah dicapai.

Bab V Penutup, berisikan kesimpulan dan saran-saran

Daftar Pustaka

BAB II

LANDASAN TEORI EFEKTIVITAS, KINERJA, HUMAS DAN KOMUNIKASI EKSTERNAL

A. Pengertian Efektivitas

Efektivitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata efektif, yang berarti ukuran hasil tugas atau pencapaian tujuan.¹⁷ Efektivitas mempunyai pengertian yakni hal yang berhubungan dengan keberhasilan suatu tujuan yang telah ditetapkan.¹⁸ Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap suatu organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.¹⁹

Dari beberapa pendapat diatas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen organisasi, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Namun organisasi juga ditunjang oleh kinerja dari anggota-anggota yang menjadi bagian dari lembaga atau organisasi itu.

¹⁷ Suharto Tahta Rianto, *Kamus Bahasa Indonesia Terbaru*, (Surabaya: Surabaya Indah, 1996).h.99.

¹⁸ Iswanti Wulandari, Skripsi: *Efektivitas Kampanye Public Relations Pemerintah Kota Tangerang Dalam Program Gerakan Penanaman Pohon Di Kota Tangerang Periode 2007/2008*, Universitas Mercu Buana Fakultas Komunikasi Jurusan Public Relations 2009, hal. 34. Diakses 14 Desember 2017.

¹⁹ Melati Lie, Skripsi: *Efektivitas Pengukuran Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo*, Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi 2015,hal. 8. Di Unduh 20 Desember 2017.

Efektivitas merupakan suatu alat pengukur dalam hal tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Jika tujuan dapat tercapai sesuai dengan perencanaan sebelumnya, maka kegiatan itu dapat dikatakan efektif.

Steers mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya.²⁰

Efektivitas secara umum diartikan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas merupakan kunci sukses organisasi. Pada hakekatnya efektivitas berasal dari kata efektif yang artinya :

1. Ada efeknya (pengaruh, akibat, kesan)
2. Penggunaan metode/cara, saran/alat dalam melaksanakan efektivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal).

B. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).²¹ Adapula yang memberikan performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya

²⁰ Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 1977), h. 52.

²¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2010) h. 9.

kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.²² Dalam mencapai kinerja yang baik sangatlah membutuhkan semangat kerja yang tinggi dan kerja sama yang tinggi juga. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam instansi/organisasi.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi perencanaan suatu organisasi. Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Elemen pokok suatu pengukuran kinerja dapat dilihat dari tujuan, sasaran, dan evaluasi kinerja.

Manajemen kinerja mencakup suatu proses pelaksanaan kinerja, tentang bagaimana kinerja dijalankan. Manajemen kinerja diawali dengan suatu perencanaan tentang bagaimana merencanakan tujuan yang diharapkan di masa yang akan datang, dan menyusun sumber daya dan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Manajemen kinerja berkaitan dengan penciptaan budaya dimana pembelajaran dan pengembangan organisasi dan individu merupakan proses berkelanjutan. Komunikasi perlu dibangun dimana dialog antara atasan dan anggota timnya berlangsung secara berkelanjutan untuk merumuskan harapan dan membagi informasi tentang misi organisasi.

²² Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 7.

Namun manajemen kinerja tidak hanya memfokuskan pada keluaran dan hasil kerja langsung dari sumber daya manusia. Manajemen kinerja perlu memperhatikan manfaat atau dampak hasil kerja. Dampak hasil kerja dapat bernilai positif bagi organisasi, dan dapat bernilai negatif bagi organisasi, kemudian akan berdampak pada perubahan perilaku yang mengakibatkan suasana kerja menjadi tidak kondusif.

Menurut Richard M. Steers dalam bukunya *Efektivitas Organisasi*, menyatakan bahwa:

“Secara sederhana, umumnya orang percaya bahwa prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor penting; (1) kemampuan, perangai, dan minat seorang pekerja; (2) kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja; dan (3) tingkat motivasi pekerja. Kemampuan, perangai, dan minat pekerja merupakan ciri-ciri individu yang sangat menentukan kemampuan pekerja memberikan sumbangan pada suatu organisasi, sebagai imbalan motivasi pekerja yang sangat menentukan kehendak pekerja untuk menyumbang”²³.

Penilaian prestasi kerja untuk menentukan perilaku seorang karyawan dari hasil bekerjanya seperti dapat diandalkan, kemampuan teknis, disiplin, kemampuan berkomunikasi, serta inisiatif, disamping penilaian prestasi kerja yang berorientasi kepada hasil kerja.

C. Konsep Humas

1. Pengertian Humas

Pada dasarnya banyak sekali pengertian yang berkaitan dengan humas. Public relations adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur individual dan organisasi yang punya kepentingan publik,

²³ Richard M. Steers, *Op. Cit*, h. 52.

serta merencanakan dan melaksanakan program aksi dalam rangka mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik.²⁴

Humas adalah fungsi manajemen tertentu yang membantu membangun dan menjaga lini komunikasi, pemahaman bersama, penerimaan mutual, dan kerjasama antara organisasi dan publiknya; humas melibatkan manajemen problem atau manajemen isu; humas membantu manajemen agar tetap responsif dan mendapat informasi terkini tentang opini publik; humas mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik; humas membantu manajemen tetap mengikuti perubahan dan memanfaatkan perubahan secara efektif, dan humas dalam hal ini adalah sebagai sistem peringatan dini untuk mengantisipasi arah perubahan (trend); dan humas menggunakan riset dan komunikasi yang sehat dan etis sebagai alat utamanya.²⁵

Public Relations merupakan seni dari pengetahuan untuk mengembangkan saling pengertian dan niat baik diantara seseorang, perusahaan atau instansi dan publiknya.²⁶

Marston memberikan definisi yang sangat singkat dan mudah dipahami. “Public Relations adalah seni untuk membuat perusahaan, lembaga, organisasi disukai dan dihormati baik publik internal maupun eksternal”.²⁷

²⁴ Scoot M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom, *Efektive Public Relations*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 5.

²⁵ *Ibid.*,

²⁶ St Maria Assumpta Rumanto, *Dasar-dasar Public Relations, Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2002), h. 10.

²⁷ Rhenal, Kasali, *Public Relations: konsep dan aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2005), h. 6.

Menurut definisi kamus terbitan Institute Of Public Relations (IPR), yakni sebuah lembaga humas terkemuka di Inggris dan Eropa. “Humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan kesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya”. Jadi Humas adalah suatu rangkaian-rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur.²⁸

Edward L. Barneys mengatakan humas mempunyai tiga pengertian :

- a. Memberikan penerangan kepada masyarakat
- b. Membujukan langsung terhadap masyarakat guna mengubah sikap dan tindakan, serta
- c. Usaha-usaha pengintegrasian sikap dan tindakan dari perusahaan kita dengan masyarakat dan dari masyarakat dengan perusahaan kita.²⁹

2. Peranan, Tugas, dan Sasaran Kegiatan Humas

Dalam spesialis kerja ada beberapa macam peranan seorang humas dan peran dalam pekerjaan itu sendiri tidak bisa dianggap mudah membutuhkan adanya ketelitian dan keuletan sehingga menghasilkan pencapaian yang maksimal yang antara lain:

- a. Menulis dan mengedit: menyusun rilis berita dalam bentuk cetak atau siaran, cerita feature, newsletter untuk karyawan dan stakeholder

²⁸ M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), h. 2.

²⁹ S. K. Bohar, *Hubungan Masyarakat Modern*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993), h. 12.

eksternal, korespondensi, pesan website dan peran media online lainnya, laporan tahunan shareholder, pidato, brosur, film dan scripts slide-show, artikel publikasi perdagangan, iklan institusional, dan materi-materi pendukung teknis lainnya.

- b. Hubungan media dan penempatan media: mengkontak media koran, majalah, suplemen mingguan, penulis freelance, dan publikasi perdagangan agar mereka memublikasikan atau menyiarkan berita dan feature tentang organisasi yang ditulis oleh organisasi itu atau oleh orang lain. Merespons permintaan informasi oleh media, memverifikasi berita, dan membuka akses ke sumber otoritatif.
- c. Riset: mengumpulkan informasi tentang opini publik, tren, isu yang sedang muncul, iklim politik dan peraturan-peraturan perundangan, liputan media, dan data pemerintah elektronik. Mendesain riset program, melakukan survei, dan menyewa perusahaan riset.
- d. Manajemen dan administrasi: pemrograman dan perencanaan dengan bekerja sama dengan manajer lain; menentukan kebutuhan, menentukan prioritas, mendefinisikan publik, setting dan tujuan, dan mengembangkan strategi dan taktik. Menata personel, anggaran, dan jadwal program.
- e. Konseling: memberi saran kepada manajemen dalam masalah sosial, politik, dan peraturan, berkonsultasi dan tim manajemen mengenai cara menghindari atau merespons krisis; dan bekerja bersama pembuat keputusan kunci untuk menyusun strategi untuk mengelola atau merespons isu-isu yang sensitif dan kritis.

- f. Acara spesial: mengatur dan mengelola konferensi pers, konvensi, open house, pemotongan pita, dan grand opening, perayaan ulang tahun, acara pengumpulan dana, mengunjungi tokoh terkemuka, mengadakan kontes, program penghargaan, dan kegiatan khusus lainnya.
- g. Pidato: tampil didepan kelompok, melatih orang untuk memberikan kata sambutan dan mengelola biro juru bicara untuk menjelaskan platform organisasi didepan audien penting.
- h. Produksi: membuat saluran komunikasi dengan menggunakan keahlian dan pengetahuan multimedia, termasuk seni, tipografi, fotografi, tata letak, dan computer desktop publishing; perekaman audio dan video dan editing, dan menyiapkan persentasi audiovisual.
- i. Training: mempersiapkan eksekutif dan juru bicara lain untuk menghadapi media dan tampil dihadapan publik. Memberi petunjuk kepada orang lain dalam organisasi untuk meningkatkan keahlian menulis dan berkomunikasi. Membantu memperkenalkan perubahan kultur, kebijakan, struktur, dan proses organisasional.
- j. Kontak: sebagai penghubungan (liason) dengan media, komunitas, dan kelompok internal dan eksternal lainnya. Sebagai mediator antara organisasi dan stakeholder penting dengan bertugas untuk mendengarkan, menegosiasikan, mengelola konflik, dan menjalin kesepakatan. Sebagai tuan rumah dengan melakukan pertemuan dan jamuan untuk tamu dan pengunjung.

Sedangkan ada tiga tugas humas dalam organisasi lembaga yang berhubungan erat dengan tujuan dan fungsi umum. Ketiga tugas tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Mengintepretasikan, menganalisis dan mengevaluasi kecendrungan perilaku publik, kemudian direkomendasikan kepada manajemen untuk merumuskan kebijakan organisasi/lembaga. Tugas humas adalah merubah publik yang tidak tahu menjadi tahu, yang apatsi menjadi peduli, yang berprasangka menjadi menerima, dan yang memusuhi menjadi simpati.
- b. Mempertemukan kepentingan organisasi/lembaga dengan kepentingan publik. Kepentingan organisasi/lembaga dapat jadi jauh berbeda dengan kepentingan publik dan sebaliknya, namun dapat juga kepentingan ini sedikit berbeda bahkan dapat juga kepentingannya sama. Dalam kondisi yang manapun, tugas humas adalah mempertemukan kepentingan ini menjadi saling dimengerti, dipahami, dihormati, dan dilaksanakan. Bila kepentingannya berbeda, maka humas dapat bertugas untuk menghubungkannya.
- c. Mengevaluasi program-program organisasi/lembaga, khususnya yang berkaitan dengan publik. Tugas mengevaluasi program manajemen ini mensyaratkan kedudukan dan wewenang humas yang tinggi dan luas. Karena tugas ini dapat berarti humas memiliki wewenang untuk memberi nasihat apakah suatu program sebaiknya diteruskan atautkah ditunda atautkah dihentikan. Disini humas bertugas untuk senantiasa memonitor semua program.

Mengenai Citra sebagai sasaran Humas, M. Linggar Anggoro mengomentari dalam bukunya *Teori dan Profesi Kehumasan* menyatakan bahwa:

“Praktisi humas senantiasa dihadapkan pada tantangan dan harus menangani berbagai macam fakta yang sebenarnya, terlepas apakah fakta itu hitam, putih, atau abu-abu. Perkembangan komunikasi tidak memungkinkan lagi bagi suatu organisasi untuk menutup-nutupi suatu fakta. Oleh karena itu, personelnnya kini jauh lebih dituntut untuk mampu menjadikan orang-orang lain memahami sesuatu pesan, demi menjaga reputasi atau citra lembaga atau perusahaan yang diwakilinya”.³⁰

Dari pendapat M. Linggar Anggoro menjelaskan, seorang humas dituntut untuk pandai berkomunikasi atau pandai menyampaikan pesan agar tidak terjadi *miscommunication*. Apabila humas sebagai komunikator tidak bisa menyampaikan pesan dengan baik maka komunikan tidak bisa memahami isi pesan yang disampaikan dan dikhawatirkan akan mengakibatkan dampak negatif bagi organisasi yang bersangkutan.

3. Perencanaan dan Pelaksanaan Program Humas

Baik program humas berjangka panjang maupun program humas berjangka pendek, semuanya harus direncanakan dengan cermat dan hati-hati, sedemikian rupa sehingga akan diperoleh hasil-hasil yang nyata. Perencanaan atau *planning* sangat penting sekali dalam organisasi karena perencanaan adalah bagian dari manajemen suatu kegiatan organisasi atau perusahaan kemungkinan akan dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan utama organisasi. Kemudian tidak dapat dipungkiri bahwa perencanaan akan berdampak dari pelaksanaan program kerja, jika perencanaannya bagus, besar kemungkinan pelaksanaannya juga bagus.

³⁰ M. Linggar Anggoro, *Op. Cit*, h. 67.

Menurut M. Linggar Anggoro mengomentari dalam bukunya *Teori dan Profesi Kehumasan* menyatakan bahwa: “Perencanaan humas ada model enam langkah, sebagai berikut :

- a. Pengenalan situasi
- b. Penetapan tujuan
- c. Definisi khalayak
- d. Pemilihan media dan teknik-teknik humas
- e. Perencanaan anggaran, serta
- f. Pengukuran hasil”.³¹

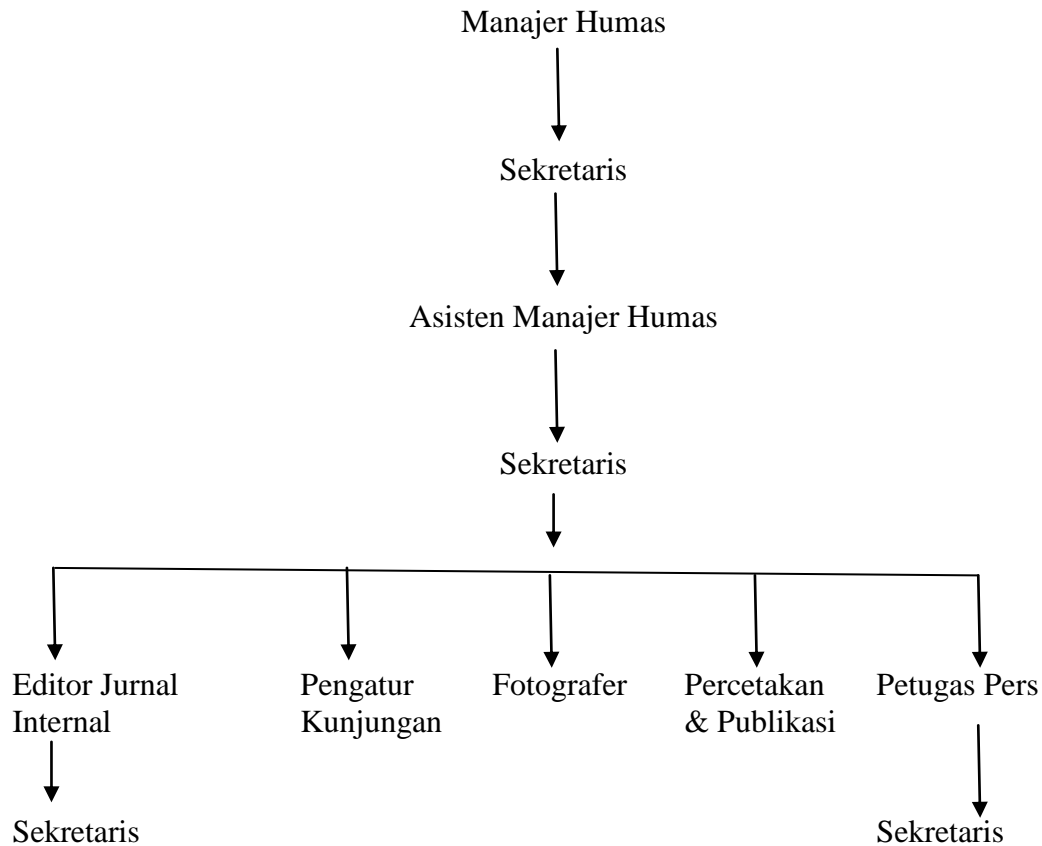
4. Struktur Organisasi Humas

Pada dasarnya, ada dua struktur utama organisasi humas, yakni departemen humas internal yang menjadi salah satu bagian perusahaan, serta biro konsultan humas yang berdiri sendiri sebagai perusahaan jasa yang memang secara eksklusif dibidang kehumasan.

Seorang praktisi humas dituntut mampu mengerjakan banyak hal. Ia harus bisa menjadi seorang komunikator, seorang penasihat, dan sekaligus seorang perencana kampanye yang baik. Seorang pejabat humas selalu menghadapi banyak pihak, mulai dari kalangan dalam seperti staf, anggota atau pegawai organisasi itu sendiri, hingga dikalangan luar seperti agen, perantara, konsumen, dan sebagainya. Ia harus tahu benar tentang segala seluk-beluk organisasi dan mampu mewakilinya dalam berbagai kesempatan.

³¹ *Ibid*, h. 77.

Struktur personel departemen humas.³²



5. Media Humas Internal dan Eksternal

Media humas kebanyakan berisi produk-produk tulisan. Media tulisan dipilih karena sifatnya terekam dan dapat diulang-ulang dengan mudah. Saat ini, produk-produk tulisan humas tidak hanya bisa disampaikan melalui media konvensional tetapi juga media online (internet).

Karya-karya tulisan atau produk tulisan yang berfungsi sebagai media komunikasi humas/PR meliputi:

³² *Ibid*, h. 108.

- a. Siaran Pers (Press-Release atau New Release)
- b. Cerita Latar (Backgrounders)
- c. Iklan Perusahaan
- d. Majalah Dinding
- e. Newsletter
- f. Artikel dan Editorial
- g. Publikasi Ringan
- h. Profil Perusahaan
- i. Laporan Tahunan
- j. Naskah Pidato dan Persentasi

Secara umum media humas sebagai berikut:

- a. *House Jurnal*; internal: berfungsi sebagai media komunikasi, informasi, pendidikan, hiburan media pengetahuan. Eksternal: berfungsi sebagai media promosi dan pembangun citra.
- b. *Printed Material* (berbentuk: Brosur, booklet, Kop surat, kartu ucapan selamat).

Media pertemuan (*event*): media pertemuan langsung, misalnya: presentasi, diskusi panel, seminar, pameran, face to face.

Broadcasting Media & Internet: Publikasi PR yang disiarkan melalui siaran TV/Radio, media Elektronik, Internet.

Media sarana PR/Humas, (misalnya penampilan identitas perusahaan yang merupakan simbol perusahaan. Logo, warna standar perusahaan dan kemasan

produk pakaian seragam model huruf atau logo perusahaan yang menjadi pembeda dengan yang lainnya.

Media Personal: (pertemuan langsung yang melalui pendekatan personal seperti lobi dan negosiasi untuk mencapai kata sepakat (win-win solutions).

D. Konsep Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari dirumah tangga, ditempat pekerjaan, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet dan berantakan.

Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pemimpin organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka.

1. Pengertian Komunikasi

Definisi komunikasi menurut Hovland, Janis dan Kelley adalah ahli sosiologi Amerika, mengatakan bahwa, "*Communication is the proces by which an individual*

transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals".³³

Dengan kata-kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain.

Sedangkan menurut Brent D. Ruben mengenai definisi komunikasi manusia yang lebih komprehensif sebagai berikut: Komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.³⁴

Berdasarkan prinsip umum dari definisi diatas dan berdasarkan bahwa pengertian komunikasi ini akan digunakan untuk memahami komunikasi organisasi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

2. Komponen Komunikasi

Dalam hal ini ada lima komponen dasar dari komunikasi yaitu: pengirim pesan, pesan, saluran, penerima pesan dan balikan. Masing-masing komponen tersebut akan dijelaskan kembali secara ringkas.

a. Pengirim pesan

Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari otak si pengirim pesan.

³³ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), h. 2.

³⁴ *Ibid*, h. 3.

Oleh sebab itu sebelum pengirim mengirimkan pesan, si pengirim harus menciptakan dulu pesan yang akan dikirimkannya.

b. Pesan

Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan secara verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang secara lisan dapat berupa, percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan yang nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka, dan nada suara.

c. Saluran

Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. Channel yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat kita lihat dan dengar. Akan tetapi alat dengan apa cahaya atau suara itu berpindah mungkin berbeda-beda.

d. Penerima pesan

Penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.

e. Balikan

Balikan adalah respons terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan. Dengan diberikannya reaksi ini kepada si pengirim, pengirim akan dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan

tersebut diinterpretasikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim.

3. Prinsip Komunikasi

Untuk dapat memahami hakikat suatu komunikasi perlu diketahui prinsip dari komunikasi tersebut. Menurut Seiler, ada empat prinsip dasar dari komunikasi yaitu: suatu proses, suatu sistemik, interaksi dan transaksi, dimaksudkan atau tidak dimaksudkan.³⁵ Masing-masing dari prinsip ini akan dijelaskan sebagai berikut.

a. Komunikasi adalah suatu proses

Komunikasi adalah suatu proses karena merupakan suatu seri kegiatan yang terus-menerus yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah. Komunikasi juga bukanlah suatu barang yang dapat ditangkap dengan tangan untuk diteliti. Komunikasi juga melibatkan suatu variasi saling berhubungan yang kompleks yang tidak pernah ada duplikat dalam cara yang persis sama.

b. Komunikasi adalah sistem

Seperti yang telah dikatakan pada bagian sebelumnya bahwa komunikasi terdiri dari beberapa komponen dan masing-masing komponen tersebut mempunyai tugasnya masing-masing. Tugas dari masing-masing komponen itu berhubungan satu sama lain untuk menghasilkan suatu komunikasi. Misalnya pengirim mempunyai peranan untuk menentukan apa informasi atau apa arti yang akan dikomunikasikan. Setelah tahu apa arti atau informasi yang akan dikirimkan, informasi tersebut perlu diubah kedalam kode atau sandi-

³⁵ *Ibid*, h. 19.

sandi tertentu sesuai dengan aturannya sehingga berupa suatu pesan. Jadi komponen pesan ada kaitannya dengan komponen pengirim.

c. Komunikasi bersifat Interaksi dan Transaksi

Yang dimaksud dengan istilah interaksi adalah saling bertukar komunikasi. Misalnya seseorang berbicara kepada temannya mengenai sesuatu, kemudian temannya yang mendengar memberikan reaksi atau komentar terhadap apa yang sedang dibicarakan itu. Begitu selanjutnya berlangsung secara teratur ibarat orang yang bermain bola. Seorang melemparkan yang lainnya menangkap kemudian yang menangkap melemparkan kembali kepada si pelempar pertama.

Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi yang kita lakukan tidak seteratur itu prosesnya. Banyak dalam percakapan tatap muka kita terlibat dalam proses pengiriman pesan secara simultan tidak terpisah seperti pada contoh diatas. Dalam keadaan demikian komunikasi tersebut bersifat transaksi. Sambil menyandikan pesan kita juga menginterpretasikan pesan yang kita terima.

d. Komunikasi dapat terjadi disengaja maupun tidak disengaja

Komunikasi yang disengaja terjadi apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Tetapi apabila pesan yang tidak disengaja dikirimkan atau tidak dimaksudkan untuk orang tertentu untuk menerimanya maka itu dinamakan komunikasi tidak disengaja.

Komunikasi yang ideal terjadi apabila seseorang bermaksud mengirim pesan tertentu terhadap orang lain yang ia inginkan untuk menerimanya.

Tetapi itu belumlah merupakan jaminan bahwa pesan itu akan efektif, karena tergantung kepada faktor lain yang juga ikut berpengaruh kepada faktor lain yang juga ikut berpengaruh kepada proses komunikasi.

BAB III

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Singkat STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung

Dalam sebuah rapat pada tanggal 15 Mei 1986, pengurus Yayasan Pondok Pesantren Nurul Ihsan (PPNI) dan tokoh-tokoh pendidikan agama Islam Bangka yang hadir berinisiatif mendirikan Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT). Ide ini didasari pertimbangan pentingnya sebuah perguruan tinggi agama Islam di pulau Bangka. Akhirnya, ide tersebut diwujudkan dengan peletakan batu pertama pembangunan gedung kuliah, kantor, dan perpustakaan oleh Menteri Agama RI, H. Munawir Sadzali, MA pada tanggal 28 Agustus 1986 di Pondok Pesantren Nurul Ihsan (PPNI) Desa Batu Rusa, Kecamatan Merawang, Kabupaten Bangka, lokasi ini juga didirikan Sekolah Tinggi Ilmu Dakwah (STID).³⁶

Pendirian STIT ini mendapatkan banyak dukungan, terutama pemerintah daerah. Bukti dukungan berupa surat rekomendasi Bupati Kepala Daerah TK. II Bangka Nomor : 421.4/4/1477/86 tanggal 26 September 1986, surat rekomendasi Walikotamadya Pangkalpinang Nomor : 010/REK/KESRA/86 tanggal 11 September 1986, dan surat rekomendasi Kakandepag Kab. Bangka Nomor : Mf.3/1-c/PP.00.9/890/86 tanggal 20 November 1986 inilah yang diteruskan ke Kopertais wilayah VII Palembang. Selanjutnya, menindaklanjuti hasil visitasi Tim Kopertais

³⁶ <http://stainbabel.ac.id/home/read/sejarah.html> Diunduh 28 Mei 2018.

wilayah VII, keluarlah Surat Keputusan Nomor : XVII Tahun 1987 tanggal 23 Juli 1987 tentang status izin Operasional STIT Bangka.³⁷

Awalnya, pedoman administrasi umum dan akademik serta kurikulum STIT ini mengacu pada Jurusan Tarbiyah IAIN Raden Fatah Palembang. Setelah berjalan selama tiga tahun perkembangan status STIT dapat ditingkatkan menjadi status TERDAFTAR dengan surat keputusan Menteri Agama RI Nomor : 11 Tahun 1989. Kemudian, atas saran kopertais, pada tahun Akademik 1994/1995 diubah menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI). Hal ini berkaitan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) tentang keharusan setiap Sekolah Tinggi memiliki dua jurusan. Untuk itulah, Yayasan Perguruan Tinggi Islam Bangka (YPIB) menggabungkan STIT dan STID, dimana STIT menjadi Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI) dan STID menjadi Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI). Selanjutnya, pada tahun 1997, STAI YPIB dipindahkan dari Batu Rusa ke Sungailiat dan menempati eks gedung Kantor Bupati Kabupaten Bangka dengan Status Hak Guna-Pakai.³⁸

Selanjutnya, mengingat tingginya minat masyarakat dan upaya mengembangkan pendidikan tinggi Islam di daerah, muncul ide penegerian STAI YPIB. Ide ini terus diperjuangkan secara intens sejak Mei 2004, terutama setelah Gubernur Kepulauan Bangka Belitung (H. Hudarni Rani, SH) memanggil Panitia Pembentukan dan Pendirian STAIN SAS Babel yang diketuai oleh Drs. H. Mas'ud Hasan (Kakanwil Depag Babel), Ketua YPIB (H. Syamsi Mustafa), Ketua STAI YPIB (Drs. H. Nasir Hasan), Drs. H. Malikul Amdjat, Drs. Zulkifli Mufti, Drs. H.

³⁷ *Ibid,*

³⁸ *Ibid,*

Abdul Ghoffar Mahfudz, dan Drs. Janawi, M.Ag sebagai personil dibarisan depan, serta Drs. Mahyiddin, M.Pd.I (Jakarta), Drs. Badri, M.Si (Jakarta), dan didukung oleh Gubernur, Bupati-bupati di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel), serta unsur-unsur lainnya.³⁹

Akhirnya, setelah menjalani rangkaian perjuangan yang cukup panjang, kurang lebih 2 tahun 5 bulan, pada tanggal 18 Oktober 2004, STAI YPIB resmi menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 93 Tahun 2004. Dengan demikian, STAIN SAS Babel menjadi perguruan tinggi agama Islam negeri dan perguruan tinggi negeri yang pertama dan satu-satunya di Babel.⁴⁰

Setelah Keppres No. 93/2004 keluar, sebagai pedoman operasional, pada tanggal 3 Januari 2005, dikeluarkan Surat Keputusan tentang Pejabat Sementara (Pjs) Ketua STAIN SAS Babel dan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 2 Tahun 2005 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja STAIN SAS Babel. Berdasarkan SK dan KMA tersebut, dilakukan acara serah-terima dari ketua STAI YPIB dan Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Islam ke Pjs. Ketua STAIN pada tanggal 10 Januari 2005 yang secara yuridis dan de facto, menjadi start resmi operasional STAIN SAS Babel. Dengan demikian, semua aset STAI YPIB secara otomatis menjadi asset STAIN SAS

³⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Akademik STAIN SAS Bangka Belitung*, (Petaling: STAIN SAS Press, 2015), h.3.

⁴⁰ *Ibid*,

Babel, termasuk mahasiswa dengan jumlah 363 orang, baik mahasiswa STAI di Mentok maupun di Belitung.⁴¹

Kehadiran STAIN SAS Babel saat itu merupakan suatu berkah yang banyak disyukuri oleh masyarakat karena telah dinanti-nanti sejak lama. Namun demikian, perjalanan kedepan masih sangat panjang dan penuh tantangan. Oleh karenanya, meskipun hanya menggunakan Gedung eks Kantor Bupati Bangka di Sungailiat dengan status Hak Guna-Pakai dalam dua tahun operasionalnya, STAIN SAS Babel dapat menjalaninya dengan lancar. Bahkan pada tahun 2007, berdasarkan keputusan Dirjen Pendidikan Tinggi Islam Departemen Agama Nomor. DjiI/424/2007 tanggal 1 November 2007, izin penyelenggaraan Prodi PAI STAIN SAS Babel diperpanjang. Perkembangan selanjutnya, hingga semester genap Tahun Akademik 2008/2009, jumlah mahasiswa prodi PAI STAIN SAS Babel mencapai 721 orang. Sementara alumni yang diluluskan 249 orang, yang diikutkan dalam wisuda sarjana Angkatan I (tanggal 24 Maret 2005) sampai angkatan III (tanggal 25 November 2008). Jumlah tersebut merupakan gabungan wisudawan alumni STAIN SAS Babel dan STAI YPIB dengan perincian: pertama, lulusan Jurusan Tarbiyah/PAI 213 orang program SI. Kedua, lulusan Diploma II Jurusan Tarbiyah/PAI 150 orang.⁴²

Pada tahun 2008, dikarenakan kampus lama tidak lagi mampu menampung jumlah mahasiswa dan tidak lagi kondusif bagi aktivitas, kampus STAIN SAS Babel dipindahkan ke kampus baru yang berada di Desa Petaling, Kecamatan Mendo Barat Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pada saat perpindahan,

⁴¹ *Op.Cit*, h.39.

⁴² *Ibid*,

kampus yang dibangun dengan format Student Village and Community Development (format terpadu: dosen, karyawan, dan mahasiswa tinggal dalam satu kawasan kampus) tersebut masih dalam kondisi seadanya. Saat itu, bangunan yang dapat langsung dipakai hanyalah 1 buah gedung perpustakaan 2 lantai, 1 buah gedung kuliah 2 lantai (gedung kuliah Jurusan Dakwah sekarang), dan 1 buah gedung laboratorium Bahasa (gedung Ubinsa). Sedangkan gedung Rektorat belum selesai sehingga operasional pimpinan dan administrasi dipusatkan di gedung Perpustakaan lantai II.⁴³

Dalam perjalanannya, STAIN SAS Babel tidak lagi menyelenggarakan Program Diploma II dan hanya fokus pada Program Sarjana Strata I. Akan tetapi, memfasilitasi keinginan banyak pihak, selain diselenggarakan Program Reguler, juga diselenggarakan Program Non-Reguler dan Alih Status dari D2/D3 ke SI. Seiring dengan penetapan sertifikasi Guru dalam Jabatan, maka STAIN SAS Babel berinisiatif menyelenggarakan Program Kualifikasi, yakni untuk memfasilitasi para guru yang belum berpendidikan SI. Program ini diselenggarakan bekerja sama dengan Kantor Kementerian Agama Dinas Pendidikan, dan Pemerintah Daerah.⁴⁴

Sepanjang perjalanannya, STAIN SAS Babel sudah beberapa kali berganti pucuk pimpinan (Ketua). STAIN SAS Babel pertama kali dipimpin oleh Drs. Janawi, M.ag yang ditunjuk menjadi Pejabat Sementara (Pjs). Selanjutnya, berdasarkan hasil pemilihan, Drs. Buswatin Abdullah dimandatkan memimpin STAIN SAS Babel untuk periode 2005-2009. Dalam perjalanannya, pada bulan Juni 2007, Drs. Buswatin

⁴³ *Ibid,*

⁴⁴ *Ibid,*

Abdullah meninggal dunia akibat sakit, jabatan ketua digantikan oleh Drs. Zulkifli, MA sebagai pengganti sementara. Sesuai dengan tugasnya selaku Pgs., meskipun sempat tertunda beberapa lama, proses penjaringan dan pemilihan ketua definitif berlangsung sejak akhir 2009. Setelah melalui proses panjang dan menegangkan, terpilihlah Prof. Dr. H. Imam Malik, M.Ag sebagai ketua definitif periode 2010-2015, namun ditengah perjalanan (tahun 2013), dibebastugaskan dari jabatan ketua oleh Menteri Agama dan digantikan oleh Dr. Zayadi, M.Ag.⁴⁵

Selanjutnya, Dr. Zayadi, M.Ag selaku pejabat pengganti sementara kemudian terpilih menjadi calon Ketua STAIN SAS Babel definitif untuk periode 2014-2018 setelah berakhirnya periode jabatan ketua definitif sebelumnya. Setelah Ketua STAIN SAS Babel dilantik tanggal 7 Januari 2015, pada tanggal 2 Maret 2015, Ketua STAIN melantik Wakil-wakil Ketua, yaitu Drs. H. Janawi, M.Ag sebagai Wakil Ketua bidang Akademik dan Pengembangan, Dr. Hadarah sebagai Wakil Ketua bidang Administrasi dan Keuangan, dan Dr. Rusydi Sulaiman, M.Ag sebagai Wakil Ketua bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

B. Visi, Misi, Prinsip Dasar, dan Tujuan STAIN SAS Bangka Belitung

Setiap lembaga ataupun instansi tentunya memiliki dasar prinsip dan memiliki tujuan tertentu untuk menentukan kemana arah atau fungsi lembaga atau instansi tersebut. Begitupun yang ada di STAIN SAS Bangka Belitung memiliki visi, misi, tujuan sebagai berikut:

⁴⁵ *Ibid*,

1. Visi

Untuk menjalankan mandat sebagai lembaga pendidikan agama Islam, STAIN SAS Babel mengusung visi: “Pusat Keunggulan Moral dan Intelektual yang Berwawasan Global, Berbasis Kearifan Lokal”⁴⁶

2. Misi

- a. Menghasilkan mahasiswa dan lulusan yang berkarakter islami, berkualitas, berintegritas, berwawasan global, dan berbasis kearifan lokal, yang memiliki keunggulan kompetensi serta mampu mengaplikasikan ilmu yang bermanfaat bagi masyarakat
- b. Menyelenggarakan serta meningkatkan kualitas dan kuantitas Tridharma Perguruan Tinggi yang berbasis sistem manajemen mutu secara profesional, akuntabel dan bermartabat, yang bermanfaat bagi STAIN SAS Babel, Masyarakat, bangsa, dan agama
- c. Mengembangkan tata kelola perguruan tinggi yang baik (good university governance) secara berkelanjutan, sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku
- d. Berperan aktif dalam mewujudkan masyarakat yang mandiri, berkualitas, dan bermartabat.⁴⁷

3. Prinsip Dasar

- a. Kesatuan iman, Islam, dan ihsan dalam penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi

⁴⁶ *Ibid,*

⁴⁷ *Ibid,*

- b. Penyelenggaraan lembaga yang berlandaskan Pancasila, akhlak mulia, kearifan lokal, dan tata kelola perguruan tinggi yang baik (good university governance)
- c. Integritas, kemandirian, dan profesionalisme civitas akademika.⁴⁸

4. Tujuan

- a. Meningkatkan kualitas lulusan yang berkarakter dan mampu berkompetisi diberbagai tingkatan dan wilayah
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang profesional, disiplin, berbudaya, mampu bekerja sama, dan berdedikasi dalam penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi yang berbasis sistem manajemen mutu
- c. Menciptakan budaya dan suasana akademik yang sehat, kompetitif, dan beradab
- d. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan pendidikan yang berbasis iman dan takwa (imtak) serta ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni (ipteks)
- e. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penelitian untuk pengembangan proses pembelajaran, ipteks, dan pengabdian masyarakat
- f. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pengabdian masyarakat untuk pengembangan proses pembelajaran dan pembangunan kemandirian masyarakat
- g. Mengelola sistem akademik, administrasi, dan keuangan yang profesional, transparan, dan akuntabel
- h. Meningkatkan kemandirian lembaga dan memperkuat jaringan kerja sama

⁴⁸ *Ibid*,

- i. Meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur penunjang penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi yang berbasis teknologi informasi.⁴⁹

⁴⁹ *Ibid,*

C. Tugas Teknis dan Struktur Humas STAIN SAS Bangka Belitung

Pada bab sebelumnya sudah dijelaskan tentang pengertian humas, peran humas, prinsip humas, dan lain sebagainya. Pada bab ini penulis menulis kegiatan teknis humas STAIN SAS dalam kesehariannya dan struktur humasnya.

1. Tugas-tugas teknis kehumasan sehari-hari

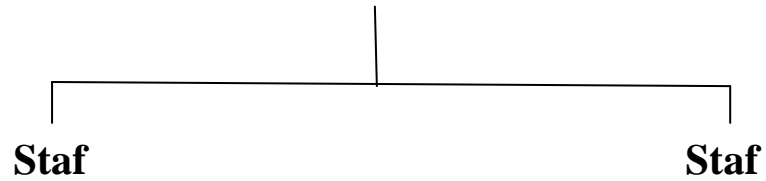
- a. Mengcover kegiatan-kegiatan upacara/kunjungan kerja/kunjungan tamu penting
- b. Mengeluarkan press realese
- c. Menganalisa data-data
- d. Menyelenggarakan pelayanan informasi
- e. Menyusun kliping berita
- f. Kontak langsung dengan pimpinan
- g. Mengatur hubungan dengan publik eksternal
- h. Mengadakan tukar-menukar informasi dengan instansi-instansi lain,
- i. Mengadakan koordinasi dengan humas instansi-instansi lain
- j. Mengadakan hubungan dan kerjasama dengan organisasi/lembaga keagamaan
- k. Mengadakan peninjauan tentang masalah-masalah kehumasan
- l. Mengatur tata usaha kehumasan
- m. Menyusun program.⁵⁰

⁵⁰ Rusydi Sulaiman, Kasub Humas STAIN SAS Bangka Belitung, *Wawancara Tidak Terstruktur*, Petaling, 17 Juli 2018.

2. Struktur Organisasi Humas

Kepala Sub Humas

Dr. Rusydi Sulaiman, M.Ag



Sumber, wawancara langsung dengan Kasubag Humas STAIN

Peran humas sangat penting sekali di STAIN, oleh karena itu pimpinan mengharapkan kepada organisasi humas untuk bekerja semaksimal mungkin dan berharap kinerja humas dapat memberikan yang terbaik untuk STAIN.

BAB IV

EFEKTIVITAS KINERJA HUMAS STAIN SAS BANGKA BELITUNG

A. Bentuk Kinerja Humas STAIN SAS Bangka Belitung

Peran humas sangat lah penting dalam kemajuan organisasi STAIN, diketahui bahwa tugas humas ialah melaksanakan kegiatan publikasi, hubungan masyarakat dan dokumentasi, menanggapi dan memecahkan masalah yang muncul dibidang kehumasan.

Untuk memudahkan humas menjalin hubungan dengan publiknya atau memudahkan pekerjaannya, maka sub bagian humas STAIN terdiri dari Kasub dan para stafnya, dimana Kasub berkuasa dan harus membagi tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada para stafnya, agar stafnya dapat bekerja dengan baik.

B. Efektivitas Kinerja Humas STAIN SAS Bangka Belitung

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif, yakni berarti ukuran hasil tugas atau pencapaian tujuan.⁵¹ Efektivitas juga berarti suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan

⁵¹ Suharto Tahta Rianto, *Kamus Bahasa Indonesia Terbaru*, (Surabaya: Surabaya Indah,1996),h. 99.

dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya”.⁵²

Kemudian efektivitas suatu alat pengukur dalam hal tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Dari beberapa penjelasan diatas maka untuk mengetahui berprestasi tidaknya pekerjaan humas STAIN SAS, maka dibutuhkan penilaian dari kinerjanya, misalnya penilaian digunakan pimpinan untuk menentukan apakah pegawai humas melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang dimaksudkan atau tidak terutama dalam menjaga komunikasinya dengan publik eksternal. Oleh karena itu, untuk lebih mengetahui efektivitas kinerja humas STAIN SAS dalam menjaga komunikasinya dengan publik eksternalnya dapat kita lihat melalui hasil dari angket yang telah disebar oleh penulis kepada para responden yaitu pegawai atau dosen.

Berikut ini adalah angket yang telah disebar ke responden, terdiri dari satu point yang dalam point tersebut terdapat 15 pertanyaan, untuk lebih jelasnya sebagai berikut :

Pertanyaan pertama yang ditanyakan melalui angket, mengenai kinerja humas STAIN SAS Bangka Belitung. Responden yang menjawab “baik” 30%, yang menjawab “cukup baik” 60%, dan yang menjawab “tidak baik” 10%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini :

Tabel 3

Pendapat Responden mengenai bagaimana kinerja humas STAIN SAS dalam menjaga komunikasinya dengan publik eksternalnya

⁵² Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara,2000),h.24.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	a. Baik	9	30 %
	b. Cukup Baik	18	60 %
	c. Tidak Baik	3	10 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan kedua tentang pendapat responden mengenai jika kinerja humas baik, mengapa humas masih dipertanyakan dilingkungan STAIN SAS, responden yang menjawab “karena kinerjanya belum begitu terlihat” 30%, responden yang menjawab “pendapat tersebut salah” 46,7%, dan yang menjawab “karena kinerja humas hanya banyak dilingkungan kantor saja” 23,3%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini :

Tabel 4

Pendapat Responden mengenai jika kinerja humas baik, mengapa kinerja humas masih dipertanyakan dilingkungan STAIN SAS

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
2.	a. Karena kinerjanya belum begitu terlihat	9	30 %
	b. Pendapat tersebut salah	14	46,7 %
	c. Karena kinerja humas-hanya banyak dilingkungan kantor saja	7	23,3 %

	Jumlah	30	100 %
--	---------------	-----------	--------------

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan ketiga pendapat responden mengenai bagaimana pencitraan yang dibangun oleh humas STAIN SAS. Responden yang menjawab “baik” 30%, yang menjawab “cukup baik” 63,3%, dan yang menjawab “tidak baik” 6,7%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini :

Tabel 5

**Pendapat Responden mengenai bagaimana pencitraan yang dibangun oleh
humas STAIN SAS**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
3.	a. Baik	9	30 %
	b. Cukup Baik	19	63,3 %
	c. Tidak Baik	2	6,7 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan keempat pendapat responden mengenai apakah humas sudah menerapkan sistem manajemen dikinerjanya. Responden yang menjawab “sudah menerapkan” 63,3%, responden yang menjawab “belum menerapkan” 30%, dan yang menjawab “tidak menerapkan” 6,7%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini :

Tabel 6

Pendapat Responden mengenai apakah humas sudah menerapkan sistem manajemen dikinerjanya

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
4.	a. Sudah menerapkan	19	63,3 %
	b. Belum menerapkan	9	30 %
	c. Tidak menerapkan	2	6,7 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan kelima pendapat responden mengenai apakah Bapak/Ibu mengetahui tugas-tugas humas dalam menjaga komunikasinya dengan publik eksternal. Responden yang menjawab “mengetahui” 30%, responden yang menjawab “hanya sebagian mengetahui” 66,7%, dan yang menjawab “tidak mengetahui” 3,3%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini :

Tabel 7

Pendapat responden mengenai apakah Bapak/Ibu mengetahui tugas-tugas humas dalam menjaga komunikasinya dengan publik eksternal

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
5.	a. Mengetahui	9	30 %
	b. Hanya sebagian mengetahui	20	66,7 %
	c. Tidak mengetahui	1	3,3 %

	Jumlah	30	100 %
--	---------------	-----------	--------------

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan keenam pendapat responden mengenai apakah bapak/ibu selalu mengikuti kegiatan humas STAIN SAS. Responden yang menjawab “Ya, selalu mengikuti” 10%, responden yang menjawab “hanya sebagian mengikuti” 76,7%, dan yang menjawab “tidak mengikuti” 13,3%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini :

Tabel 8

Pendapat responden mengenai apakah Bapak/Ibu selalu mengikuti kegiatan humas STAIN SAS

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
6.	a. Ya, selalu mengikuti	3	10 %
	b. Hanya sebagian mengikuti	23	76,7 %
	c. Tidak mengikuti	4	13,3 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan ketujuh pendapat responden mengenai apakah penting peran humas dalam memajukan STAIN SAS. Responden yang menjawab “penting” 93,3%, yang menjawab “tidak terlalu penting” 6,7%, dan yang menjawab “tidak penting” 0%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9

Pendapat Responden mengenai apakah penting peran humas dalam memajukan STAIN SAS

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
7.	a. Penting	28	93,3 %
	b. Tidak terlalu penting	2	6,7 %
	c. Tidak penting	0	0 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan kedelapan pendapat responden mengenai apakah humas STAIN bekerja sesuai dengan profesional. Responden yang menjawab “Ya, sesuai” 60%, yang menjawab “tidak begitu sesuai” 33,3%, dan yang menjawab “tidak sesuai” 6,7%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini :

Tabel 10

Pendapat responden mengenai apakah humas STAIN bekerja sesuai dengan profesional

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
8.	a. Ya, sesuai	18	60 %
	b. Tidak begitu sesuai	10	33,3 %
	c. Tidak sesuai	2	6,7 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan kesembilan pendapat responden mengenai apakah humas selama ini bisa menjadi mediator antara pimpinan dengan publik STAIN SAS. Responden yang menjawab “Ya, bisa” 56,7%, yang menjawab “hanya sebagian saja” 40%, dan yang menjawab “tidak bisa” 3,3%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 11 dibawah ini :

Tabel 11

Pendapat responden mengenai apakah humas selama ini bisa menjadi mediator antara pimpinan dengan publik STAIN SAS

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
9.	a. Ya, bisa	17	56,7 %
	b. Hanya sebagian saja	12	40 %
	c. Tidak bisa	1	3,3 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan kesepuluh pendapat responden mengenai bagaimana sarana dan prasarana humas STAIN SAS, apakah sudah memadai. Responden yang menjawab “Ya, sudah memadai” 30%, yang menjawab “kurang memadai” 56,7%, dan yang menjawab “tidak memadai” 13,3%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini :

Tabel 12

Pendapat responden mengenai bagaimana sarana dan prasarana humas STAIN SAS, apakah sudah memadai

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
10.	a. Ya, sudah memadai	9	30 %
	b. Kurang memadai	17	56,7 %
	c. Tidak memadai	4	13,3 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan kesebelas pendapat responden mengenai apakah humas STAIN selama ini selalu bisa menanggapi berbagai macam opini publik. Responden yang menjawab “Ya, selalu bisa” 30%, yang menjawab “hanya sebagian saja” 63,3%, dan yang menjawab “tidak bisa” 6,7%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 13 dibawah ini :

Tabel 13

Pendapat responden mengenai apakah humas STAIN selama ini selalu bisa menanggapi berbagai macam opini publik

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
11.	a. Ya, selalu bisa	9	30 %
	b. Hanya sebagian saja	19	63,3 %
	c. Tidak bisa	2	6,7 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan ke-dua belas pendapat responden mengenai apakah hasil kinerja humas dapat memberikan yang terbaik di STAIN SAS. Responden yang menjawab

“Ya” 63,3%, responden yang menjawab “tidak terlalu” 30%, dan yang menjawab “tidak” 6,7%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 14 dibawah ini :

Tabel 14

Pendapat responden mengenai apakah hasil kinerja humas dapat memberikan yang terbaik di STAIN SAS

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
12.	a. Ya	19	63,3 %
	b. Tidak terlalu	9	30 %
	c. Tidak	2	6,7 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan ke-tiga belas pendapat responden mengenai untuk melihat tercapainya efektivitas humas dari segi apanya. Responden yang menjawab “prestasi kerja” 30%, yang menjawab “tujuannya tercapai” 50%, dan yang menjawab “memuaskan segala pihak” 20%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 15 dibawah ini :

Tabel 15

Pendapat responden mengenai untuk melihat tercapainya efektivitas humas dari segi apanya

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
------------	---------------------------	------------------	-------------------

13.	a. Prestasi Kerja	9	30 %
	b. Tujuannya tercapai	15	50 %
	c. Memuaskan segala pihak	6	20 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan ke-empat belas pendapat responden mengenai bagaimana pendapat bapak/ibu kalau tidak ada humas di STAIN SAS. Responden yang menjawab “STAIN akan kesulitan menjalin hubungan dengan publiknya” 80%, yang menjawab “akan terasa ada sesuatu yang kurang” 16,7%, dan yang menjawab “biasa saja” 3,3%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 16 dibawah ini :

Tabel 16

Pendapat responden mengenai bagaimana pendapat Bapak/Ibu kalau tidak ada humas di STAIN SAS

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
14.	a. STAIN akan kesulitan menjalin hubungan dengan publiknya	24	80 %
	b. Akan terasa ada sesuatu yang kurang	5	16,7 %
	c. Biasa saja	1	3,3 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Pertanyaan ke-lima belas pendapat responden mengenai bagaimana pendapat bapak/ibu tentang pegawai humas STAIN SAS. Responden yang menjawab “bagus dan sesuai dibidanya” 60%, yang menjawab “kurang bagus” 36,7%, dan yang menjawab “tidak bagus dan tidak sesuai dengan kemampuannya” 3,3%. Untuk lebih jelasnya persentase hal itu dapat dilihat pada tabel 17 dibawah ini :

Tabel 17

Pendapat responden mengenai bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pegawai humas STAIN SAS

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
15.	a. Bagus dan sesuai di bidangnya	18	60 %
	b. Kurang bagus	11	36,7 %
	c. Tidak bagus dan tidak sesuai dengan kemampuannya	1	3,3 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber data responden tanggal 18-20 Juli 2018

Angket yang saya ajukan hanya terdiri dari satu point dan dalam point nya ada 15 pertanyaan, penulis telah menganalisa secara per item pertanyaan. Namun untuk mengetahui efektivitas kinerja humas STAIN SAS dalam menjaga komunikasinya

dengan publik eksternalnya, maka penulis akan merekap jawaban responden secara keseluruhan. Maka hasilnya dapat kita lihat pada tabel 18 dibawah ini:

Tabel 18

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Tingkat Efektivitas Kinerja Humas

STAIN SAS Bangka Belitung

Bagian Pertanyaan	Pertanyaan ke-	Frekuensi (F) A	Frekuensi (F) B	Frekuensi (F) C
	1	9	18	3
	2	9	14	7
	3	9	19	2
	4	19	9	2
	5	9	20	1
	6	3	23	4
	7	28	2	0
	8	18	10	2
	9	17	12	1
	10	9	17	4
	11	9	19	2
	12	19	9	2
	13	9	15	6
	14	24	5	1
	15	18	11	1

	Jumlah	209	203	38
	P (%)	46,5 %	45,1 %	8,4 %

Tabel 18 dapat diketahui bahwa dari 15 pertanyaan yang telah dijawab oleh 30 responden, persentase dari masing-masing pilihan jawaban dapat diketahui secara keseluruhannya. Yakni pilihan jawaban “a” sebesar 46,5%, pilihan jawaban “b” sebanyak 45,1%, dan pilihan jawaban “c” adalah sebanyak 8,4%. Perlu diketahui juga dimana pilihan jawaban “a” adalah tergolong kategori “efektif”, pilihan jawaban “b” tergolong kategori “cukup efektif”, dan pilihan jawaban “c” tergolong kategori tidak efektif. Namun persentase kategori efektif hanyalah 46,5% dan sesuai dengan Standar Ukuran Efektivitas Sesuai Acuan Litbang Depdagri bahwa persentase 40-59,99 adalah termasuk kategori tidak efektif, jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja humas STAIN SAS Bangka Belitung dalam menjaga komunikasinya dengan publik eksternalnya dinilai tidak efektif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang saya paparkan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja humas dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternal di sekolah tinggi agama islam negeri syaikh abdurrahman siddik bangka belitung dinilai tidak efektif. Hal ini dapat dilihat dari pilihan jawaban responden dari angket yang sudah saya sebarkan pada responden, yang menjawab “a” sebesar 46,5%, yang menjawab “b” sebanyak 45,1%, dan yang menjawab “c” sebanyak 8,4%.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat saya sampaikan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Kepada Ketua STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, sangat perlu sekali adanya pemberian motivasi kepada pihak kehumasan STAIN, karena hal tersebut dapat meningkatkan kinerja humas STAIN guna mencapai visi, misi, dan tujuan humas dan tujuan STAIN SAS Bangka Belitung.
2. Kepada pihak humas STAIN, berkenaan program kerja:
 - a. Seharusnya humas lebih meningkatkan atau memperbanyak program kerja, dan lebih kreatif membuat jadwal untuk program kerja humas

- b. Kasubbag humas harus memberikan motivasi kepada staf humas agar lebih rajin dalam mengerjakan kewajibannya
 - c. Humas juga harus lebih menonjolkan kinerjanya didalam maupun diluar kampus STAIN SAS Bangka Belitung
3. Kepada pihak humas STAIN harus mampu membuka diri terhadap publik (internal maupun eksternal). Humas juga harus selalu mengadakan evaluasi-evaluasi terhadap kinerjanya, agar mampu memberikan nilai yang positif untuk STAIN SAS Bangka Belitung pada khususnya dan lingkungan masyarakat pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Linggar. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2002.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Bohar, S. K. *Hubungan Masyarakat Modern*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 1993.
- Cutlip, Scott M, et al. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana. 2011.
- Djanaid, Djanalis. *Public Relations: Teori dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara 1993.
- Kasali, Rhenal. *Public Relations: konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti. 2005.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama. 2010.
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2014.
- Rianto, Suharto Tahta. *Kamus Bahasa Indonesia Terbaru*. Surabaya: Surabaya Indah. 1996.
- Rumanto, St Maria Assumpta. *Dasar-dasar Public Relations, Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Grasindo. 2002.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali. 2016.
- Siagian, Sondang P. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. 2000.

- Suryabrata, Sumardi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2015.
- Steers, Richard M. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga. 1977.
- Wibowo, Dr. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers. 2012.
- Rusydi Sulaiman, Kasub Humas STAIN SAS Bangka Belitung. *Wawancara Tidak Terstruktur*. Petaling, 17 Juli 2018.
- Adnan, Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi STAIN SAS Bangka Belitung. *Wawancara Tidak Terstruktur*. Palembang, 15 Desember 2017.
- Tim Penyusun. *Pedoman Akademik STAIN SAS Bangka Belitung*. Petaling: STAIN SAS Press. 2015.
- Muhammad Fadli. *Eksternal Public Relations dan Citra Perusahaan*, hal.5, <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=59006&val=4127> Di Unduh 15 Desember 2017
- Melati Lie. Skripsi: *Efektivitas Pengukuran Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo*, Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi 2015,hal.8. Di Unduh 20 Desember 2017.
- Iswanti Wulandari. Skripsi: *Efektivitas Kampanye Public Relations Pemerintah Kota Tangerang Dalam Program Gerakan Penanaman Pohon Di Kota Tangerang Periode 2007/2008*, Universitas Mercu Buana Fakultas Komunikasi Jurusan Public Relations 2009, hal. 34. Di Unduh 14 Desember 2017.
- <http://www.google.co.id/url?q=http://media.neliti.com/media/publications/131281-ID-analisis-pengukuran-tingkat-efektivitas.pdf>
- <http://stainbabel.ac.id/home/read/sejarah.html> Diunduh 28 Mei 2018.

- Agustini, skripsi. *Peran Public Relations dalam Mewujudkan Keberhasilan Kampanye Produk terhadap Konsumen; Studi PT. Sinar Sosro Kabupaten Banyuasin*. Palembang: Fakultas Dakwah. 2014.
- Muhammad Iqbal, Skripsi. *Efektivitas Rohis sebagai Organisasi Dakwah; Study terhadap Rohis SMAN 3 Kelurahan Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih*. Palembang: Fakultas Dakwah. 2005.
- Muhammad Afrizal, Skripsi, *Efektivitas Kinerja Humas IAIN Raden Fatah Palembang*". Skripsi ini menjelaskan tentang efektivitas kinerja seorang humas IAIN Raden Fatah Palembang. Palembang: Fakultas Dakwah. 2013.
- Edi Saputra, Skripsi. *Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Struktural; Studi Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Raden Fatah Palembang*. Palembang: Fakultas Dakwah. 2013.