

AUDIT KEHUMASAN PROGRAM QUALITY ASSURANCE

(Studi Evaluasi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

M FIKRI AR

NIM : 05730033

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2009

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : M Fikri AR
Nomor Induk : 05730033
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari penelitian orang lain

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 20 Oktober 2009

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular revenue stamp. The stamp is purple and blue, with the number '6000' prominently displayed in the center. Above the number, it says 'ENAM RIBU RUPIAH'. Below the number, it says 'Tgl. 20' and 'METERAI TEMPEL'.

M FIKRI AR

Nim. 05730033

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : M Fikri AR
Nomor Induk : 05730033
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari penelitian orang lain

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 20 Oktober 2009

Yang menyatakan,



M FIKRI AR

Nim. 05730033



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Skripsi

Lamp : -

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberi petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara

Nama : M Fikri AR

NIM : 05730033

Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul : Audit Kehumasan Program Quality Assurance (Studi Evaluasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 Oktober 2009

Pembimbing,

Iswandi Syahputra, S.Ag, M. Si

NIP. 19730423 200501 1 006



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/1096/2009

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : **AUDIT KEHUMASAN PROGRAM QUALITY ASSURANCE** (Studi Evaluasi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : M Fikri AR
NIM : 05730033

Telah dimunaqosyahkan pada : Senin, tanggal: 9 Nopember 2009
dengan nilai : **A- (90.33)**

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga

PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH :

Ketua Sidang

Iswandi Syahputra, M.Si
NIP. 19730423 200501 1 006

Penguji I

Dra.Hj. Marfuah Sri Sanityastuti, M.Si
NIP. 19610816 199203 2 003

Penguji II

Drs. Abdul Rozak, M.Pd
NIP. 19671006 199403 1 003

Yogyakarta, 20 Nopember 2009
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
DEKAN



Dra. Hj. Susilaringsih, MA
NIP. 19471127 1966008 2 001

MOTTO

Berhenti, tak ada tempat di jalan ini
Sikap lamban berarti mati
Mereka yang bergerak, merekalah yang maju
Mereka yang menunggu, meski hanya sekilas
Pasti tergilas.

-Muhammad Iqbal*

* Penulis dan Filosof dari Pakistan, diambil dari karya Zainal Arifin Thoha, *Aku Menulis Maka Aku Ada*, (Yogyakarta: Kutub, 2005), hal. 7.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- *Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora,*
- *Penggemar kajian Ilmu Komunikasi, khususnya
Komunikasi organisasi; serta*
- *Kampus UIN Sunan Kalijaga tempat ku menuntut ilmu;*

KATA PENGANTAR

Puji syukur marilah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang-orang yang senantiasa mengikuti jejaknya.

Dalam proses penyusunan skripsi berjudul “Audit Kehumasan Program Quality Assurance (Studi Evaluasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga)” ini, tentu tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu dengan tulus dan ikhlas. Oleh karena itu penulis merasa wajib mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Susilaningsih, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Marfuah Sri Sanityastuti, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Drs. Abdul Rozak, M.Pd selaku Pembimbing Akademik.
4. Bapak Iswandi Syahputra, M.Si selaku Pembimbing skripsi yang telah membimbing dengan penuh wawasan, serta sebuah sugestinya “Jangan Takut Akses Jika Ingin Sukses”.
5. Bapak Hisyam Zaini, MA selaku Ketua UPM UIN Sunan Kalijaga.
6. Segenap dosen (luar biasa) prodi Ilmu Komunikasi: Andy Dermawan MA, Masduki M.Si, Setio Budi M.Si, Dr. Dudung Abdurahman, Fatma Dian Pratiwi M.Si, Moh Mahfud M.Si, Alimatul Qibtiyah MA, Dr. Koeswinarno, dan Andayani MSW. Beliauah yang semenjak semester awal memperkenalkan sejumlah wacana beserta artikulasinya, hingga pada gilirannya memungkinkan penulis memikirkan sesuatu dengan landasan yang lebih jelas.

7. Yang paling utama, Bapak Ahmad Janan Asifudin dan Ibu Solihati. Kedua orang tua tercinta, dengan kesabaran dan ketulusanya menyadarkan penulis bahwa hidup adalah perjuangan. Kakak dan Adik-adikku tersayang (Halimah Al Umniyah, Labib Muttaqin dan Aka al-Fathony), Kenangan Hj. Siti Asiyah (Alm) yang tak terlupakan, apalagi motivasi Lik Inayah Rahmaniayah dan keluarga, termasuk keluarga besar IKAPMAWI Yogyakarta. Beliaulah ”guru yang sesungguhnya” tatkala hidup berjalan tanpa tujuan yang terlalu jelas.
8. Keluarga Besar Yasma Syuhada Kotabaru Yogyakarta: Muhammad Anshori, Putra Batubara, Fahmi Hasan, Panji Kumoro, Guspidiansi, Imi Astuti, Dian, Bambang Mintorogo, Heru Karsono, Busri Sanjaya dan Mulyawarman. Merekalah teman ”berbagi hidup” sebagai Takmir masjid.
9. Lebih-lebih kepada teman-teman Ilmu Komunikasi 2005: Rasno A. Sobirin, Mia Winarti, Ahmad Afandi, Kirana Ambarwati, Nurul Islam, Aminullah, Aris Risnandar, Sarjono, Irham Mustofa, Elis Suciati, Ana Islami Putri, Saiful Haq, Slamet Mutohir, Erwin Dzulfikar, Dewi Muyasaroh, Nurliana sari, Resa Eka Putri, Solehatun Nasiha, Fitriani Khusnul, Ika Fitria, Billy Sabil Fauzan, M. Nur Abdullah, Abun Bunyamin, Jahid Saifullah, M. Kurniawan, Khusnul Aqib, Harsya Reza Abdullah. Mereka adalah sahabat-sahabat saya.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik serta saran konstruktif amat diharapkan. Hanya untaian kalimah doa yang mengiringi, semoga amal kebaikan kita diterima disisi-Nya. *Jazaakumullah biahsana al-jazaa wa al-Kiraam.*

Yogyakarta, 20 Oktober 2009

Penulis

M FIKRI AR
Nim. 05730033

ABSTRACT

M Fikri AR, *Audit Kehumasan Program Quality Assurance (Studi Evaluasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).*

The progress of graduate's quality from a university preserve is achieved by improving the dialectics of educational process with the intention of academics consideration. Hence, the one way is implementing the Quality Assurance (QA) program. Calculate from December 5, 2006 until now, the Faculty of Humanity and Social Sciences at Sunan Kalijaga State Islamic University are standing by put into action that program. There seven point quality standards.

This research aim to study QA program, specifically are effectiveness, through theoretical frame with Scott M Cutlip, Allen H Center, And Glen M Broom. That is Step one, defining public relations problem. Step two, planning and programming. Step three, taking action and communicating. Step four, evaluating the program.

Afterwards, the fourth step elaborated with public relations audit method as measuring tools. For this reason, the center of attention of public relations audit is management communicativeness, organizations of communications, communications themselves and feedback. The character research is qualitative by means of evaluative descriptive manner; aspire to give explanation from conditions at this time, to anticipate the problem that emerge in the future and drive the chance.

Finally, this research discovered that problem of Quality Assurance (QA) program implementations, was a coordinating and communicating among stakeholders. For this reason, to make effective process and solution, so the commitment and awareness among management, stakeholder and quality system control (PSM) are absolutely main key factor.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN ABSTRAK	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan	7
D. Tinjauan Pustaka	8
E. Kajian Teori	14
F. Metode Penelitian	32
 BAB II	
GAMBARAN UMUM	37
A. Sejarah Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (Fishum) UIN Sunan Kalijaga	37
1. Periode Rintisan	38
2. Periode Peletakan Landasan	38
3. Periode Peletakan Landasan Akademik	39
4. Periode Pemantapan Akademik dan Manajemen	39
5. Periode Pengembangan Kelembagaan	40
B. Aspek-aspek Manajerial	41
1. Visi Misi dan Tujuan	41
2. Struktur Organisasi	44
3. Program-program Studi	45
a. Program Studi Psikologi	45
b. Program Studi Sosiologi	46
c. Program Studi Ilmu Komunikasi	47
C. Program Quality Assurance	48
 BAB III	
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
A. Tinjauan Manajemen Public Relations	52
1. Mendefinisikan problem	52
2. Perencanaan dan Pemrograman	55
3. Tindakan Aksi dan Komunikasi	59
4. Evaluasi Program	61

B. Tinjauan Audit Kehumasan	66
1. Budaya Komunikasi Manajemen	66
a. Tinjauan Internal	67
b. Tinjauan eksternal	72
2. Pengorganisasian Komunikasi	74
a. Kebijakan Implementasi Program QA	75
b. Beberapa faktor yang mempengaruhi	77
3. Komunikasinya sendiri	79
a. Kredibilitas	79
b. Konteks	82
c. Saluran	83
4. Feedback	86
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	91
 DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Proses Komunikasi (Model Shanon dan Weaver)	16
Gambar 2	: Proses Manajemen PR	20
Gambar 3	: Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4	: Struktur Organisasi Fishum	44
Gambar 5	: Implementasi Program QA	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara dengan PSM Fakultas
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara dengan Pimpinan Fakultas
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara dengan UPM
- Lampiran 4 : Struktur Organisasi
- Lampiran 5 : Bukti Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 6 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Curriculum Vitae
- Lampiran 9 : Sertifikat KKN, KKK, Toefl, Toafl, ITC, Sosialisasi Pembelajaran dan baca Al-Qur'an

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum kegiatan komunikasi dalam setiap organisasi atau institusi bertujuan untuk menarik perhatian publiknya. Betapapun komunikasi memegang peranan penting dalam proses tersebut. Sesuai dengan fungsi komunikasi yang bersifat persuasif, edukatif dan informatif, komunikasi merupakan inti dari sistem sosial dan organisasi itu sendiri. Segala kegiatan, interaksi dan saling ketergantungan antar anggota organisasi dan publiknya dapat berlangsung berkat komunikasi. Karena hanya dengan komunikasi pengaruh atas perilaku individu dapat terjadi. Ringkasnya, komunikasi efektif sangat menentukan kelangsungan hidup dan kesehatan setiap organisasi (Hardjana, 2000, hal.Ix)

Seiring dengan berkembangnya pendidikan dan kemajuan pola pikir masyarakat internasional, tantangan berbagai institusi khususnya perguruan tinggi di Indonesia dewasa ini adalah seberapa mampu menghasilkan sarjana yang terampil dan berkualitas, memiliki kapasitas ilmu pengetahuan mendalam dan aplikatif, serta dapat mengakses sekaligus menjadi pemain utama dalam kompetisi global antar bangsa. Tetapi persoalan utama dari fenomena sosial yang ada dalam masyarakat, terlihat jelas adanya pengangguran sarjana (Azra, 1998, hal.155), kemudian munculah istilah “pengangguran terdidik” yang merupakan indikasi rendahnya mutu pendidikan tinggi di Indonesia dalam menghasilkan output sarjana berkualitas, produktif dengan jaminan mutu tinggi.

Fenomena tersebut, bila dilihat dari sisi manajemen pengelolaan perguruan tinggi memerlukan solusi berupa komitmen serta ihktiar peningkatan mutu akademik didalamnya. Salah satu alternatif usaha yang bisa ditempuh untuk peningkatan kualitas itu adalah dengan menerapkan program Total Quality Manajemen (Gaspersz, 2002, hal.4) dengan filosofi manajemen mencapai hasil, sebab kunci terpenting kesuksesan adalah reputasi yang baik dalam memberikan hasil nyata, dan berorientasi tujuan (Cutlip, 2007, hal. 48). Prakteknya adalah dengan penyelenggaraan mutu terjamin, manajemen perguruan tinggi yang baik – yang efektif, efisien dan berkinerja tinggi– sehingga dapat menyediakan kondisi yang kondusif dan mendukung bagi aktivitas-aktivitas pengajaran dan penelitian (Abdullah, 2005, hal.193). Dan dalam implementasinya akan senantiasa terkait dengan efektivitas sistem komunikasi organisasinya, sedangkan efektivitas sistem komunikasi sebagaimana Daniel Katz dan Robert Kahn mencatat, tergantung pada kemampuan organisasi menjawab dan mengantisipasi perubahan lingkungan luar organisasi sesuai dengan perkembangan internal organisasi itu sendiri.

Soewarso Harjosudarmo dalam buku *Bacaan terpilih tentang Total Quality Management* mengemukakan ciri-ciri institusi (perguruan tinggi) atau organisasi bermutu yaitu bergerak secara lebih efektif atas dasar misinya, dan kebutuhan customer (civitas akademika), antisipatif dan proaktif, lebih berorientasi pada pasar, mengejar daya saing, tekun bekerja (*industrious*), giat berusaha (*enterprising*), mau mengerahkan seluruh anggotanya dengan pemberdayaan (*empowerment*), mendorong anggota untuk maju (*catalytic*), dan terdesentralisasi (Hardjosudarmo, 2005, hal.18).

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (Fishum) didirikan pada tahun 2004 seiring dengan transformasi IAIN menjadi UIN Sunan Kalijaga yang dideklarasikan pada 17 Oktober 2004 oleh Menko Kesra Prof HA Malik Fajar berdasarkan SK Presiden No 50 tahun 2004 (Profil Akademik, 2008). Fakultas ini semenjak awal operasionalisasinya dipimpin oleh Dekan Dra. Hj. Susilaningsih, MA dan terdiri dari tiga prodi yaitu: prodi Psikologi, prodi Sosiologi dan prodi Ilmu Komunikasi. Ketiga prodi tersebut menerima mahasiswa semenjak tahun 2005 dan secara bersama-sama mengembangkan paradigma keilmuan yang integratif-interkonektif melalui proses pembelajarannya yang mengiringi proses transformasi IAIN menjadi UIN. Transformasi ini merupakan perubahan dan perkembangan yang bersifat mendasar dan menyeluruh serta secara konsisten berorientasi pada peningkatan kualitas akademik baik proses maupun pencapaian hasil output lulusan yang bermutu (Profil Akademik, 2008).

Dalam proses pencapaian output bermutu tersebut, Fishum telah mengimplementasikan manajemen mutu dengan program Quality Assurance (Penjaminan Mutu) sebagai kerangka komitmen dan konsep yang mendasari visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan (Profil Akademik, 2008, hal.2). Program Quality Assurance (QA) tersebut memuat 7 point standar mutu yang terdiri dari: 1)adanya karya penelitian tentang integrasi dan interkoneksi studi keislaman dan keilmuan minimal 50%, 2)karya ilmiah staf edukatif yang dipublikasikan secara internasional minimal 10 buah per tahun, 3)lulusan berkarya di masyarakat sesuai bidang keahliannya dalam tahun-tahun pertama minimal 70%, 4)tepat waktu studi minimal 80%, 5)Indeks kinerja dosen >3.0 , 6)minimal 90% lulusan mampu

berkomunikasi global (TOEFL'S Score minimal 450 dan TOAFL 'SCORE minimal 70 skala 100) minimal 80%, dan 7)lulusan mampu aplikasi teknologi informasi minimal 80%.

Dengan standar sedemikian rupa, paling tidak secara *dassolen* (idealitas) mampu mendorong dan menstimulus persepsi stakeholders maupun civitas akademika Fishum atau UIN Sunan Kalijaga pada umumnya, untuk lebih berkomitmen dan konsisten mengarahkan upaya terbaiknya memenuhi kualifikasi standarisasi itu, lewat berbagai upaya produktif yang memicu hasil (*result*) yang terukur, seperti pembahasan dari awal, yang mendasari produktivitas atau keberhasilan suatu program dapat dinyatakan efektif dan efisien adalah proses komunikasi yang terjadi didalamnya. Yaitu pada saat sumber (pihak manajemen) menyampaikan pesan hingga dimaknai oleh penerima (publik).

Oleh karena itu, penulis berasumsi bahwa realitas dilapangan terdapat kesenjangan terhadap implementasi program QA yang menyebar pada stakeholders (dosen, karyawan, dan mahasiswa). Tetapi tentu harapanya dengan komitmen yang baik semua bisa teratasi dan pada giliranya kenyataan atau realitas mutu birokrasi dan kultur akademik Fishum/UIN betul-betul lebih baik.

Dalam konteks itu, salah satu langkah awal yang bisa ditempuh untuk membangun birokrasi dan kultur akademik yang lebih baik adalah dengan melakukan pencitraan tentang urgensi sistem QA baik secara internal dan eksternal dengan berbasis kepada realitas dan kredibilitas (Wasesa, 2006, hal.15). Dalam hal ini, Rektor UIN Sunan Kalijaga, Prof. Dr. HM. Amin Abdullah melalui artikelnya yang berjudul *Calon Dosen: Life Capital bagi Keberlangsungan UIN*

menulis bahwa tugas UIN yang mendesak adalah pencitraan diri baik kedalam maupun (lebih-lebih) ke luar (SukaNews, 2007, hal.8). Artinya dalam konteks proses konstruksi kualitas sumber daya manusia atau pembangunan mutu UIN Sunan Kalijaga, aspek pencitraan merupakan bagian penting untuk mengembangkan eksistensi dan manajemen yang ada. Ringkasnya, pembangunan yang sedang berlangsung seharusnya tidak hanya bertumpu pada sektor fisik tapi juga non fisik. Konteksnya Fishum pun demikian, sebagai fakultas termuda di lingkungan UIN Sunan Kalijaga, konstruksi citra positif perlu dibangun sedini mungkin. Teorinya, citra bisa diartikan sebagai kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan (Soleh dan Elvinarno, 2005, hal.114). Sebab konstruksi citra yang mantaplah yang membuat stakeholders atau civitas akademika memiliki “*sense to belonging*” dan kebanggaan terhadapnya. Terutama pada publik internal dan publik eksternalnya. Di publik internal artinya civitas akademika yang mencakup dosen, karyawan dan mahasiswa. Sedang publik eksternal mencakup pihak diluar (eksternal) tetapi memiliki pengaruh signifikan terhadapnya.

Secara konseptual, untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut, semua sikap bersumber pada organisasi kognitif pada informasi dan pengetahuan yang kita miliki. Jadi setiap orang berfikir dan tidak begitu saja mempercayai sesuatu, ada proses yang terjadi dalam penyerapan sebuah informasi, melalui sebuah sistem komunikasi yang melingkupinya baik secara intrapersonal maupun interpersonal dalam sebuah komunitas kolektif seperti organisasi atau institusi.

Dalam dinamikanya, sistem komunikasi yang terbangun di Fishum memiliki kelemahan dan kelebihan yang menarik, sebab sistem komunikasi pada civitas akademiknya terutama di wilayah dosen dan mahasiswanya merangkum berbagai unsur yang berbeda seperti dari latar belakang keilmuan, tingkat pendidikan, etnisitas dan gender yang terakumulasi dalam kultur akademik yang beratmosfir integratif-interkonektif. Sehingga wajar saja, publik Fishum pun cenderung berbeda persepsinya dalam merespon implementasi sebuah program, termasuk implementasi program QA.

Untuk mengetahui komunikasi yang berjalan apakah efektif atau tidak, diperlukanlah audit komunikasi, persisnya audit kehumasan. Dikalangan ahli disebutkan bahwa audit kehumasan merupakan pemeriksaan kesehatan (*medical check-up*) perusahaan tentang sistem komunikasi keorganisasian dengan tujuan dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Andre Hardjana mencatat bahwa dalam pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian, efektivitas komunikasi setidaknya berkaitan dengan empat faktor penting yang layak dijadikan pokok peninjauan dalam audit kehumasan.

Keempat faktor tersebut adalah: 1)Budaya komunikasi manajemen (*management communicativeness*), 2)Pengorganisasian komunikasi (*organization for communication*), 3)Komunikasi-komunikasinya sendiri (*communications themselves*) dan 4)Umpan balik (*feedback*). Adapun langkah-langkahnya melalui empat tahapan manajemen PR dari Scott M Cutlip dan Allen H Center yaitu 1)Mendefinisikan problem, 2)Perencanaan dan pemrograman, 3)Tindakan (aksi) dan komunikasi, dan 4)Evaluasi program.

Dengan demikian, audit kehumasan program Quality Assurance sebagaimana dibahas dalam penelitian ini berusaha mengkaji tentang kebutuhan komunikasi dan praktek komunikasi yang sekarang sedang berlangsung (Harjana, 2000, hal.161). Dimana fokus auditnya adalah dengan secermat-cermatnya mencari data dan informasi langsung dari sumber-sumber utama yang terpercaya dan mengevaluasi tentang kelebihan dan kekurangan yang ada sehingga bisa dilacak rekomendasi yang lebih strategis untuk implementasinya di lapangan.

B. Rumusan Masalah

Dengan mengkaji serta menganalisis uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah dari penelitian skripsi ini adalah: Bagaimana implementasi program Quality Assurance pada Fakultas Ilmu Sosial Humaniora UIN Sunan Kalijaga di tinjau melalui audit kehumasan?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses implementasi program QA dari tahap mendefinisikan problem (tahap 1), perencanaan dan pemrograman (tahap 2), tindakan/aksi dan komunikasi (tahap 3) hingga tahap evaluasi program (tahap 4) yang telah berjalan dengan menggunakan metode audit kehumasan.
2. Sedangkan kegunaan dari penelitian ini adalah:
 - a. Bagi obyek yang diteliti, Fishum UIN Sunan Kalijaga, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan atau rekomendasi bagi peningkatan efektivitas implelementasi program Quality Assurance yang sedang berlangsung dan akan berlanjut;

- b. Bagi dunia ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan kepustakaan bagi jurusan Ilmu Komunikasi, khususnya kajian audit kehumasan (*public relations audit*). Serta sebagai bukti bahwa penelitian tentang implementasi dan evaluasi suatu program, ternyata memiliki signifikansi dalam hal teori dan metodologi keilmuan khususnya Ilmu Komunikasi.

D. Tinjauan Pustaka.

Untuk mengetahui sejauh mana objek penelitian dan kajian terhadap audit kehumasan program Quality Assurance telah dilakukan, penulis telah melakukan pra-penelitian (telaah) terhadap sejumlah literatur.

Pertama, Skripsi karya Helly Yuni Setiowati tahun 2007 Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya yang berjudul *Audit Mini Komunikasi Program Pakuwon Privilege*. Dalam skripsi ini, Helly mengkaji dan meneliti efektivitas program Pakuwon Privilege yang merupakan program promosi dari Pakuwon untuk menarik minat konsumen, jadi ia berusaha meneliti kekurangan dan kelebihan salah satu program promosi secara sistematis, para konsumen yang melakukan pembelian paling tidak Rp.100.000 (di seluruh toko yang berpartisipasi) konsumen dapat menjadi anggota program dan memiliki Pakuwon Privilege card. Selanjutnya, anggota secara otomatis dapat mengikuti berbagai undian hadiah eksklusif (seperti 3 mobil Avanza), serta rangkaian acara yang hanya dapat diikuti oleh pemegang Privilege card saja, seperti: program cuci gudang, *food festival*, *privilege carnival*, *privilege big sale*, *privilege spin and win*, dll.

Pada akhirnya, ia menarik kesimpulan bahwa riset manajemen komunikasi yang dibagi dalam 4 tahap, yaitu tahap 1 (mendefinisikan problem), tahap 2 (pernyataan dan pemrograman, tahap 3 (tindakan aksi dan komunikasi), dan tahap 4 (evaluasi program) berpengaruh dalam penyusunan sebuah program promosi *Pakuwon Privilege* terutama dalam penyusunan strategi untuk menghasilkan solusi dan perencanaan yang efektif. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*depth interview*). Informan dalam penelitiannya adalah 4 (empat) narasumber utama yang memiliki kredibilitas dalam perancangan dan pelaksanaan program *Pakuwon Privilege*, disamping itu ada beberapa narasumber lainnya yang berfungsi untuk menguji validitas informasi keempat informan atau narasumber utama (Setiowati, 2007, <http://digilib.petra.ac.id>).

Kedua, Tesis karya Neneng Trisnaningsih tahun 2005 pada Pascasarjana Komunikasi FISIP UI Jakarta, berjudul *Pelaksanaan Sistem Komunikasi Internal Organisasi: Kasus Audit Komunikasi Balitbang Depdiknas*, ia meneliti Badan Penelitian dan Pengembangan Pendidikan (Balitbang) Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) sebagai Badan strategis yang berfungsi memberi masukan kepada Mendiknas dalam perumusan kebijakan pendidikan nasional. Ternyata hambatan yang dijumpai antara lain masalah komunikasi internal organisasi, yang tidak disadari oleh pimpinan, hambatan komunikasi tersebut ditunjukkan antara lain dari informasi dari pimpinan kurang tersebar kepada pegawai; sering terlambatnya laporan kegiatan dari masing-masing unit kerja; dan terlambatnya pemenuhan permintaan pimpinan yang bersifat urgen.

Pada akhirnya dengan mengembangkan teori sistem, dimana organisasi dianggap sebagai sebuah sistem, terdiri dari bagian-bagian yang satu sama lain saling bergantung dan berada dalam suatu lingkungan. Ia menarik kesimpulan bahwa: tingkat kepuasan komunikasi dan kepuasan organisasi cukup, tapi iklim komunikasi kurang baik, terutama dalam hal kepercayaan dan kebutuhan informasi kurang tercukupi. Dengan demikian, budaya yang berkembang belum menunjukkan budaya kuat. Implikasinya dilihat dari dua aspek, yaitu pertama dari Implikasi teoritis; dapat diketahui bahwa pelaksanaan sistem komunikasi yang efektif ditandai dengan kondisi iklim komunikasi yang baik, tingkat kepuasan organisasi dan tingkat kepuasan komunikasi yang tinggi dan budaya organisasi yang kuat. kedua, Implikasi praktis adalah audit komunikasi dapat dilaksanakan untuk memperbaiki sistem komunikasi internal suatu organisasi (Trisnaningsih, 2005, <http://www.digilib.ui.ac.id>).

Kemudian peneliti menemukan pula sejumlah literatur yang objek kajiannya tentang Quality Assurance. Tiga buku dengan tema sama berjudul *Total Quality Management*, masing-masing karya Vincent Gasperz (Gramedia: 2002), Fandy Ciptono & Anastasia Diana (Andi: 2003), serta Soewarso Harjosoedarmo (Andi: 2005), ketiganya menjelaskan secara general tentang Quality Management (manajemen mutu) dengan cukup komprehensif mulai dari Definisi Kualitas, Quality Assurance, persoalan Quality Problem Solving, dinamika Quality Improvement Project, termasuk Benchmarking sampai pada Perbaikan Berkesinambungan, tetapi ketiganya relatif sedikit mengupas dinamika sistem Quality Assurance di lapangan.

Tidak jauh berbeda dari karya diatas, Olga L. Crocker, Syril Charney dan Johnny Sik Leung Chiu dalam buku *Gugus Kendali Mutu Pedoman, Partisipasi dan Produktivitas* menguraikan konsep Kualitas (Mutu), mulai proses implementasinya sampai analisis statistika dan mengkomparasikan situasi mutu Jepang dan Amerika Utara (Bumi Aksara: 2004). Tetapi buku ini terlalu membahas dinamika peningkatan mutu di Jepang dan Amerika. Sehingga menurut peneliti, buku ini menjadi terlalu *dassolen*, konseptual. Bagus untuk gagasan, tetapi tidak praktis ketika di uji cobakan dilapangan, sebab kurang mendetail memberikan analisis terhadap dinamika *Quality* (mutu) dilapangan.

Adapun literatur yang membicarakan audit kehumasan atau *public relations audit* yang telah beredar dan penulis baca antara lain: *Audit Komunikasi Teori dan Praktek* karya Andre Harjana. Penerbitnya Grasindo, Jakarta. 2000. Buku inilah acuan utama penulis dalam melaksanakan penelitian Didalamnya dijelaskan secara sistematis tentang audit komunikasi, mulai dari pengertian, tujuan, pendekatan, model, metode, teknik, prosedur audit komunikasi, audit mini komunikasi keorganisasian, audit komunikasi kehumasan, sampai dengan format laporanya. Didalamnya, Hardjana mengemukakan tujuan audit komunikasi adalah untuk meningkatkan efektifitas organisasi, yang amat dipengaruhi oleh bagaimana pelaksanaan komunikasi yang terjadi didalamnya. Dengan kata lain, peningkatan efektifitas orgnanisasi dinyatakan sebagai tujuan, karena pengertian bahwa secara fungsional kinerja suatu sistem ditentukan oleh kejituan dalam pencapaian sasaran. Bila sistem tidak mencapai sasarnya kemungkinan karena arahnya salah, menyimpang dari kebijakan, salah pengertian dan menyalahi jadwal waktu.

Dengan kata lain, audit merupakan kajian *apakah sistem yang dilakukan benar?* Bila hasil audit menunjukkan bahwa sistemnya salah, sistem itu mestinya diperbaiki dan diubah. Dalam bahasa yang lain, audit komunikasi secara sederhana dapat juga didefinisikan sebagai “kajian mendalam dan menyeluruh tentang sistem komunikasi keorganisasian yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi”. Sehingga jelas, menunjukkan bahwa proses komunikasi dapat diperiksa, dievaluasi, dan diukur secara cermat dan sistematis sebagaimana halnya dengan catatan-catatan keuangan. Dalam proses memahami apa dan bagaimana audit kehumasan ini, memang lebih baik difahami terlebih dulu bagaimana audit komunikasi, karena pada dasarnya boleh dikata audit kehumasan merupakan pengembangan lebih khusus dari audit komunikasi, bila audit komunikasi merupakan studi yang menyeluruh tentang sistem komunikasi keorganisasian pada sebuah institusi atau organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi, maka audit kehumasan memilih ruang yang lebih spesifik yang berkaitan dengan pengelolaan komunikasi dan kinerja kehumasan dalam organisasi tersebut, kendati tujuannya sama yaitu meningkatkan efektivitas pelaksanaan sistem komunikasi organisasi. Oleh karena itu, Hardjana mencatat ada empat faktor yang perlu menjadi pokok tinjauan utama yaitu: budaya komunikasi manajemen, pengorganisasian komunikasi, komunikasinya sendiri dan umpan baliknya (Hardjana, 2000, hal.163).

Lalu buku yang membahas kehumasan terdapat dalam buku *Effective Public Relations*, karya Scott M. Cutlipp, Allen H Center, dan Glen M Broom yang diterbitkan oleh Pearson Prentice Hall, Inc. New Jersey, 2006. Buku ini amat

laris. Baik didunia praktisi maupun dunia teoritisi, bahkan disebut “legenda hidup” lebih dari lima dekade, sebab edisi pertamanya telah terbit tahun 1952. Dari buku inilah, peneliti meminjam kerangka analisis manajemen kehumasan empat tahap. Namun begitu, oleh penulisnya sendiri buku ini dikatakan bukan ensiklopedi satu-satunya referensi akademik atau profesional, sebab bidang studi ini telah berkembang pesat dan membutuhkan lebih dari satu buku untuk membahas semuanya (Cutlip, 2006, hal.xv). Dan memang setelah peneliti membacanya, kajian audit kehumasan (*public relations audit*) tidak dimunculkan secara eksplisit, pembicaraan yang menyangkut audit kehumasan hanya sedikit, bagian ini tersirat dari sub bahasan evaluasi program.

Dalam konteks objek penelitian Fishum, kajian lebih khusus tentang audit kehumasan program Quality Assurance tidak banyak dijumpai, bahkan peneliti hanya menemukan data-data dari hasil Audit Mutu Internal UPM (unit penjaminan mutu) UIN Sunan Kalijaga dimuat di SukaNews, Edisi IV No.17/ September-Oktober 2007, hal.2. Laporan jurnalistik berbentuk artikel berjudul *Implementasi Penjaminan Mutu Perlu Komitmen Semua Pihak*, memaparkan temuan audit yang bersifat manajemen bukan respon publik internal dan eksternal yang ada di UIN Sunan Kalijaga. Analisis dari perspektif komunikasi tidak muncul. Berdasarkan telaah kepustakaan diatas, cukup jelas bahwa kajian secara metodologis sistematis tentang audit komunikasi kehumasan program Quality Assurance pada Fishum UIN Sunan Kalijaga masih amat jarang, apalagi ulasan spesifik tentang problematika implementasi dan evaluasinya dilapangan, dalam hal ini peneliti belum pernah menjumpai.

Hingga, peneliti bersikap bahwa kajian tema ini amat perlu diteliti lebih jauh. Untuk merespon perkembangan era dunia global yang semakin dinamis, perguruan tinggi dituntut bermutu tinggi. Kendati demikian, tak bisa dipungkiri bahwa buku-buku dan hasil-hasil penelitian itu secara tidak langsung telah banyak memberikan masukan bagi pembahasan penelitian ini, di samping literatur lain yang juga relevan. Dengan kata lain, pada intinya penelitian ini dengan obyeknya akan berusaha menampilkan sesuatu yang lain berkenaan dengan audit kehumasan program Quality Assurance di lapangan.

E. Kajian Teori

Untuk menyoroti problem penelitian “Audit Kehumasan Program Quality Assurance (Studi Evaluasi pada Fishum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”. Penulis mengetengahkan sejumlah sub-bab teoritis, disesuaikan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Yaitu:

1. Komunikasi

Dalam kamus Dictionary of Behavioral Science, sebagaimana dikutip Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya yang berjudul Psikologi Komunikasi (2007, hlm.3) menyebutkan enam pengertian komunikasi:

Communications 1) the transmission of energy changes from one place to another as in the nervous system or transmission of sound waves. 2) The transmission or reception of signal or messages by organism. 3) The transmitted message. 4) (The communications theory). The process where by system influences another system through regulation of the transmitted signals.5) (K. Lewin) the influence of one personal region on another whereby a change in one results in a corresponding change in the other region. 6) The message of a patient to his therapist in psychotherapy.

Dengan demikian, komunikasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih yang menyampaikan atau menerima pesan, yang mendapat distorsi atau gangguan dalam suatu konteks yang menimbulkan efek dan kesempatan untuk arus balik.

Pengertian tersebut dapat diperjelas lagi dalam paradigma Lasswell untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?* Maka secara sederhana suatu praktik komunikasi memuat unsur adanya 1) pesan, 2) komunikator, 3) komunikan, 4) media dan 5) feedback (Syahputra, 2007. hal.39).

a. Unsur-unsur Komunikasi

Berdasarkan definisi Lasswell, dapat diturunkan lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain (Mulyana, 2005, hal. 62-63), yaitu:

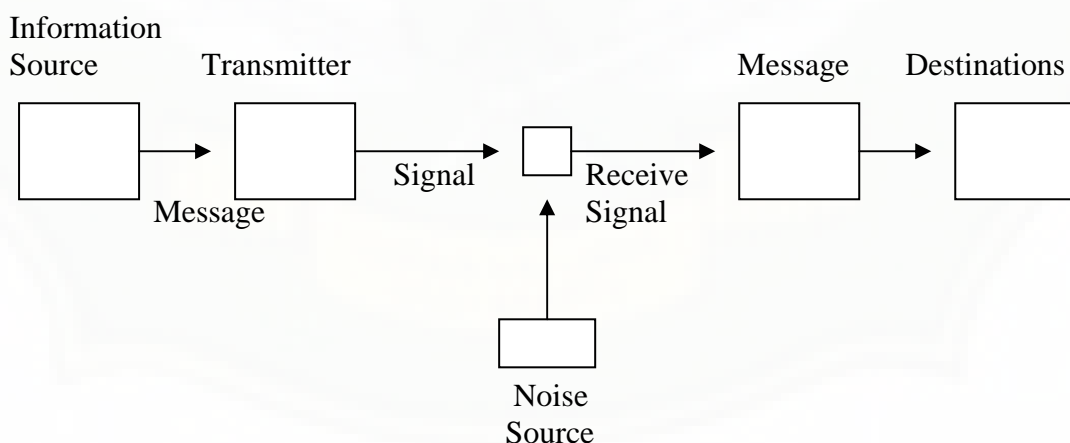
- 1) Sumber (*source*), sering disebut juga pengirim (*sender*), penyandi (*encoder*), atau komunikator (*communicator*). Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi.
- 2) Pesan, yaitu apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi.
- 3) Saluran atau media, yakni alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesanya kepada penerima berbentuk verbal atau non verbal.
- 4) Penerima (*receiver*), sering juga disebut sasaran (*destination*), komunikan (*communicate*), yakni orang yang menerima pesan dari sumber berdasarkan pengalaman masa lalu, rujukan nilai, pengetahuan, persepsi, pola pikir dan

perasaan, ia menerjemahkan atau menafsirkan seperangkat simbol verbal atau nonverbal yang ia terima menjadi gagasan yang dapat ia pahami.

- 5) Efek, yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan, misalnya penambahan pengetahuan (dari tidak tahu menjadi tahu), terhibur, perubahan sikap (dari tidak setuju menjadi setuju), perubahan perilaku (dari tidak bersedia menjadi bersedia), dan sebagainya.

Kelima unsur diatas sebenarnya belum lengkap, bila kita bandingkan dengan unsur-unsur komunikasi dari model komunikasi yang lebih baru, seperti bagaimana terjadinya umpan balik (feedback), munculnya gangguan (noise), kendala komunikasi, termasuk konteks atau situasi komunikasi. Sebab sebenarnya, dalam peristiwa komunikasi, mengotomatiskan begitu banyak unsur yang terlibat, dan uniknya semua elemen tersebut saling bergantung dan mempengaruhi.

b. Proses Komunikasi



Gambar 1. Proses komunikasi (Model Shanon dan Weaver)

Sumber: Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (Deddy Mulyana, 2007, hlm.138).

Model Shanon dan Weaver diatas menyoroti proses komunikasi yang berfokus pada problem penyampaian pesan berdasarkan tingkat kecermatanya. Komunikasi adalah proses transaksional penukaran ide dan gagasan antar individu yang terlibat. Tujuannya adalah untuk mengubah sikap atau perilaku tiap individu yang terlibat secara terencana. Sebab bila dicermati lagi, proses komunikasi melibatkan tiga unsur, yaitu sender (komunikator/pengirim), media komunikasi dan receiver (komunikan/penerima). Gambar diatas menunjukkan adanya keterlibatan perilaku aktornya (komunikator) dalam melaksanakan proses komunikasi. Pesan dikirim melalui seperangkat proses. Pemancar (*transmitter*) mengubah pesan menjadi suatu sinyal yang sesuai dengan saluran yang digunakan. Saluran (*channel*) adalah medium yang mengirimkan sinyal (tanda) dari transmitter ke penerima (*receiver*). Sedangkan hubungan diantara proses tersebut adalah hubungan transaksional yang saling mempengaruhi satu sama lain.

c. Faktor-faktor komunikasi efektif.

Agar komunikasi dapat berlangsung dengan efektif, maka sumber (*source*) dan penerima (*receiver*) harus memiliki pengalaman, pengetahuan, konsep dan sistem nilai yang sama sehingga pemaknaan dapat benar-benar dipahami sebagaimana yang dimaksudkan oleh pengirim pesan atau sumber (*source*). Faktor-faktor kunci dalam komunikasi yang efektif (Helly, 2007, hlm.14-15) antara lain:

- 1) *Mengenali sasaran komunikasi.* Komunikasi pada dasarnya memiliki 2 tujuan utama, yaitu sekedar memberikan informasi (dengan metode informatif) atau melakukan tindakan tertentu (dengan menggunakan

metode persuasif atau instruktif). Untuk mencapai tujuan tersebut, komunikator harus mempelajari siapa yang akan menjadi sasaran komunikasinya. Sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat diperoleh dan dimaknai secara maksimal.

- 2) *Pemilihan media komunikasi.* Pada umumnya media dapat diklasifikasikan sebagai media tulisan atau cetakan, visual, dan audio-visual. Untuk mencapai sasaran komunikasi kita dapat memilih salah satu atau gabungan dari beberapa media sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dan pesan yang ingin disampaikan.
- 3) *Pengkajian tujuan komunikasi.* Pesan komunikasi yang terdiri atas isi dan lambang mempunyai tujuan tertentu yang menentukan teknik yang harus diambil berupa teknik informasi, persuasi atau instruksi.
- 4) *Peranan komunikator dalam komunikasi.* Ada faktor yang penting dalam diri komunikator bila ia melancarkan komunikasi, yaitu daya tarik sumber (*source attractiveness*) dan kredibilitas sumber (*source credibility*). Daya tarik sumber akan mampu mengubah sikap, opini, dan perilaku komunikan sehingga sepaham dengan komunikator. Sedangkan kredibilitas sumber terletak dari kepercayaan komunikan terhadap komunikator.

2. Public Relations (Humas).

Definisi tentang public relations berbeda-beda, amat bergantung dari sudut mana seseorang memandangnya, dari sisi komunikasi, publikasi, manajemen, pemasaran atau periklanan, ada juga yang melihatnya dari segi krisis, *entertainment* dan protokoler. Definisi yang sangat umum sebagaimana Rhenald

Kasali (Manajemen Public Relations, 2006, hal.6) mengutip, diberikan oleh Jhon E. Marston : *“Public relations is planned, persuasive communication designed to influence significant public”*. Kata kunci dari definisi ini adalah *“planned”*, *“persuasive communication”* dan *“significant public”*. Dengan demikian, dapat diartikan pula bahwa Public relations adalah seni untuk membuat perusahaan atau organisasi disukai dan dihormati oleh para karyawan, konsumen dan penyalurnya.

Sementara itu, Scott M Cutlip dan Allen H Centre mendefinisikan bahwa Public Relations (Humas) adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (2007, hal.1). Fungsi humas bersifat melekat pada organisasi untuk menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan, dan tatacara demi kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan komunikasi untuk memperoleh pengertian dan dukungan dari publiknya.

a. Manajemen Public Relations.

Bila dicermati, bidang manajemen dan bidang public relations adalah dua bidang ilmu yang berkembang secara terpisah, tapi seiring perjalanan waktu dalam perkembangannya, manajemen akhirnya meningkatkan perannya pada setiap bidang kehidupan, begitupula ilmu komunikasi telah berkembang pesat membuahkan salah satu bidang konsentrasi yaitu public relations. Maka, manajemen pun selanjutnya bertemu dan bersinergi dengan public relations. Manajemen memberi kontribusi yang sangat besar bagi penerapan konsepsi public relations dalam kehidupan manusia (Kasali, 2006, hal. 32).

Secara sederhana manajemen humas (public relations) merupakan fungsi manajemen yang melakukan evaluasi terhadap sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur seseorang/organisasi terhadap publiknya, menyusun rencana serta menjalankan program-program komunikasi untuk memperoleh pemahaman dan penerimaan publik (Kasali, 2006, hal.7). Dari batasan pengertian tentang manajemen PR ini dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa fungsi pokok atau tahapan dalam manajemen, sesuai dengan apa yang dirumuskan oleh Scott M Cutlip, Allen H Center dan Glen M Broom dalam bukunya *Effective Public Relations* (2007, hal. 321) yaitu sebagai berikut:



Gambar 2 : Proses Manajemen PR

Sumber : *Effective Public Relations* (Cutlip, 2007, hlm.321).

b. Proses Manajemen Public Relations (PR).

Proses Public Relations pada akhirnya juga mengacu pada pendekatan manajerial. Dari pemaparan (gambar 2) sebelumnya terlihat bahwa pelaksanaan tugas public relations begitu sistematis dan kental dengan corak manajerial. Dengan demikian, tugas PR bukanlah semata-mata melakukan aksi, melainkan membutuhkan rencana-rencana dan diikuti dengan langkah-langkah pengendalian melalui proses evaluasi. Secara lebih lengkap, langkah atau tahapan itu adalah sebagai berikut:

1) Mendefinisikan problem.

Langkah pertama ini, pada intinya mendefinisikan problem, mencakup penyelidikan opini, sikap dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan tindakan dan kebijakan organisasi. Fungsi ini menjadi untuk semua langkah dalam proses pemecahan problem dengan menentukan "apa yang terjadi saat ini"?

Maka dirumuskanlah suatu "analisis situasi" yang berfungsi untuk menjelaskan masalah secara terukur. Baik melalui komentar, penilaian atau pendapat yang dikemukakan dari para narasumber. Adapun elemen-elemen penting untuk analisis situasi adalah:

- a) Tinjauan internal organisasi, yang meliputi 1).Harapan Fishum UIN Sunan Kalijaga terhadap Program QA, 2). Khalayak Sasaran Program QA, dan 3). Menggunakan Analisa SWOT
- b) Tinjauan eksternal organisasi, yang meliputi 1)Fenomena yang terjadi disekitar Implementasi Program QA, 2) Bagaimana kerjasama Program QA dengan Pihak Eksternal, dan 3) Bagaimana Program QA dilaunching.

2) Perencanaan dan Pemrograman.

Setelah problem terdefinisikan, maka dibutuhkanlah rencana dan pemrograman, untuk itu informasi yang dikumpulkan dari langkah pertama digunakan sebagai bahan untuk membuat keputusan tentang program, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik dan sasaran. Tahap ini akan menjawab pertanyaan "berdasarkan apa kita tahu tentang situasi, apa yang harus kita lakukan dan kita ubah, dan apa yang harus kita katakan?".

Dalam perencanaan program, landasan keputusan strategi program manajemen (Kasali, 2006, hal. 34-35) dapat menggunakan langkah-langkah berikut ini:

- a) Meneliti fakta dan opini, baik yang beredar didalam maupun diluar organisasi. Bahan-bahan tersebut dapat diperoleh dengan melakukan riset ataupun dari kliping media massa, atau wawancara tertentu dengan pihak yang berkepentingan atau dianggap penting.
- b) Menelusuri dokumen resmi organisasi dan mempelajari perubahan yang terjadi secara historis. Perubahan ini umumnya disertai dengan perubahan sikap perusahaan terhadap publiknya dan sebaliknya.
- c) Melakukan analisis SWOT. kependekan dari Strengths (kekuatan), Weakness (kelemahan), Opportunities (peluang), dan Threats (ancaman). Untuk mengetahui persepsi publik yang ada.
- d) Penyampaian analisis fakta dan aktual yang beredar di masyarakat, berdasarkan pengamatan media publikasi organisasi yang mencerminkan kondisi kemampuan dan citra organisasi.

3) Tindakan (Aksi) dan komunikasi.

Langkah ketiga dalam proses manajemen mengarahkan program ke dalam implementasi, ini berlaku untuk pencarian fakta dan perencanaan strategis dari dua langkah sebelumnya. Setelah problem didefinisikan dan solusi dilakukan, langkah selanjutnya adalah aksi dan komunikasi. (Cutlip, 2007, hal. 385).

Dengan demikian, tahap ini mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan dalam tahap ini adalah "siapa yang harus melakukan dan menyampaikannya, kapan, dimana dan bagaimana caranya?". Prakteknya, setelah menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada maka, maka tahapan dalam penelitian dibagi menjadi 3 komponen strategis (Cutlip, 2007, hal. 408) yaitu:

- a) Kredibilitas, komunikasi harus diciptakan dengan iklim saling percaya yang dibangun melalui kinerja organisasi yang merefleksikan keinginan untuk melayani khalayaknya. Penerima informasi harus percaya dan mengakui sumber informasi.
- b) Konteks, Program Quality Assurance disesuaikan dengan lingkungan akademiknya untuk menciptakan komunikasi yang efektif, sehingga sebaiknya disediakan konteks untuk partisipasi dan umpan balik, sebagai media konfirmasi yang proporsional.
- c) Saluran, Pemilihan media sebagai saluran komunikasi harus disesuaikan dengan publik sasaran, saluran komunikasi yang dipergunakan sebaiknya saluran yang dihormati dan dipakai oleh penerima.

4). Evaluasi Program.

Langkah terakhir adalah melakukan evaluasi program berupa penilaian atas persiapan, implementasi dan dampak program didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang program dengan pertanyaan "bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik langkah yang kita lakukan?". Evaluasi program membutuhkan perencanaan dari awal hingga akhir proses. Pada dasarnya, perencanaan program yang efektif dan evaluasi program yang efektif adalah dua hal yang tidak bisa dipisahkan (Cutlip, 2007, hal. 436).

Dalam tahap terakhir ini evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian kesadaran, sikap dan feedback publik terkait keberadaan program QA yang berjalan. Evaluasi pada penelitian ini yaitu: 1)Evaluasi persiapan, dilakukan untuk menilai kualitas dan kecukupan pengumpulan informasi dan perencanaan strategis tentang program QA, 2)Evaluasi implementasi akan mencatat kecukupan taktik dan upaya pimpinan Fishum, PSM dan UPM. Dan 3)Evaluasi dampak, yang menyediakan umpan balik dari publik tentang konsekuensi dari program QA.

3. Audit Kehumasan (*Public Relations Audit*).

Dalam kenyataanya, ternyata para pakar komunikasi tidak menyepakati satu definisi yang seragam tentang pengertian audit kehumasan. Untuk lebih mudahnya, pertama ditelusuri dulu pola pendefinisian Andre Hardjana mulai dari definisi Audit, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata Audit diartikan dengan dua pengertian:

- Audit* n 1. pemeriksaan pembukuan tentang keuangan (pabrik, bank, dsb);
- 2. pengujian efektivitas keluar masuknya uang dan penilaian kewajaran laporan yang dihasilkannya. (KBBI, 1990:56)

Dari pengertian audit diatas, maka bisa dilacak bahwa teknik audit komunikasi merupakan pengembangan dari pemeriksaan laporan keuangan ke beberapa bidang lain, seperti audit pemasaran, audit organisasi, audit manajemen dan audit komunikasi. Barulah diketahui dan ternyata praktek audit bisa diaplikasikan untuk mengaudit praktik komunikasi.

Gerald Goldhaber dalam bukunya *Organizational Communication*, menjelaskan audit komunikasi sebagai pemeriksaan diagnosis yang dapat memberikan informasi dini untuk mencegah kehancuran kesehatan organisasi yang lebih besar (Harjana, 2000, hal.9-10). Sedangkan Anthony Booth (Harjana, 2000, hal.11) dalam buku *The Communication Audit: A Guide for Managers* memberi definisi sebagai berikut:

The process whereby the communications within an organization are analysed by internal or external consultant, with a view to increasing organizational efficiency.

(audit komunikasi adalah) proses pembuatan analisis atas komunikasi-komunikasi di dalam organisasi oleh konsultan internal atau eksternal dengan tujuan meningkatkan efisiensi organisasi.

Definisi operasional diatas dengan tegas membatasi ruang lingkup audit komunikasi. Kegiatan yang di audit terbatas dan berfokus pada komunikasi-komunikasi dalam organisasi. Tujuannya untuk menyatakan dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi. Maka audit juga bertujuan menemukan segala gangguan komunikasi, menyingkap kemacetan informasi, kendala komunikasi efektif, dan peluang yang disia-siakan. Dengan demikian, setelah mencermati definisi-definisi audit komunikasi diatas, paling tidak dapatlah dibuat definisi sederhana dan tegas tentang audit komunikasi yaitu:

“Audit komunikasi adalah kajian mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan efektifitas organisasi”.

Sedangkan definisi audit kehumasan berarti audit komunikasi yang berkaitan dengan humas atau hubungan masyarakat. dari bahasa inggris *public relations audit* yang berarti studi tentang kebutuhan-kebutuhan komunikasi kehumasan dan praktek komunikasi yang sekarang sedang berlangsung. Dirancang untuk mengevaluasi kedudukan suatu organisasi dengan publiknya yang relevan. (Ritonga, 2004, hal. 120). Adapun pokok tinjauannya adalah:

a. Budaya Komunikasi Manajemen.

Pada dasarnya budaya komunikasi manajemen adalah keterbukaan manajemen, terutama dalam pengambilan keputusan. Organisasi yang sehat pada umumnya menunjukkan gaya manajemen terbuka (*Ibid*, Harjana, 2000, hal. 163). Tanpa keterbukaan manajemen, komunikasi keorganisasian akan mengalami kesulitan. Oleh karena itu, audit kehumasan memperhatikan budaya komunikasi di segenap jenjang manajemen yang memiliki keterkaitan supaya diketahui sikap masing-masing secara apa adanya.

b. Pengorganisasian Komunikasi.

Pegorganisasian komunikasi perlu diperhatikan karena setiap organisasi memiliki kebijakan, peraturan, prosedur, peralatan mekanisme dan sumber daya manusia untuk menangani komunikasi. Agar komunikasi dapat berfungsi dengan baik. Maka organisasi semestinya mempunyai “manual” tersendiri untuk menjalankan kebijakan komunikasinya. Persoalannya adalah bagaimana pimpinan mengembangkan kebijakan komunikasi itu: apa informasi yang dibutuhkan publik

dan apa saja informasi yang harus disediakan. Akan sangat bergantung pada kepekaan pimpinan dalam menjalankan kinerja kehumasannya terkait dengan implementasi sebuah program tertentu.

c. Komunikasi – komunikasinya sendiri.

Peristiwa atau kegiatan komunikasi perlu disimak dan dicatat dengan cermat dan objektif. Dengan demikian, audit kehumasan secara seksama, objektif dan kritis menyimak berbagai isi dan kualitas dari sumber-sumber seperti: *press release*, ceramah, seminar, sosialisasi, penerbitan buku, dan lainnya. Dari data-data tersebut kemudian diperiksa dan dipertimbangkan secara profesional, dan bahkan bisa dikembangkan lagi, seperti: apakah komunikasi-komunikasi yang berasal dari pimpinan puncak itu mencapai khalayak sasaran sampai ke tingkatan paling bawah? Dapatkah komunikasi itu diperbaiki? Bagaimana cara memperbaikinya, dan seterusnya sesuai dengan situasi dan kondisi.

d. Umpan balik (feedback).

Umpan balik menjadi penting diperhatikan sebagai petunjuk tentang bagaimana komunikasi yang dilaksanakan oleh manajemen diterima oleh publiknya. *Feedback* merupakan instrumen sentral sebagai media evaluasi untuk menunjukkan kelemahan dan kelebihan sebuah program, karena dalam setiap proses implementasi tidak mustahil telah terjadinya salah komunikasi dan salah pengertian antara manajemen dan publiknya.

Selanjutnya, berkaitan dengan tahapan penelitian audit kehumasan, Moore (1989) dan Jones (Pavlik, 1987 dalam Ritonga, hal.129) membaginya empat tahap, sebagai berikut:

- 1) Menyelidiki apa yang kita pikirkan; berkaitan dengan sesuatu yang ideal yang ingin dicapai oleh suatu institusi atau lembaga. Maksud ideal disini adalah tujuan yang hendak dicapai oleh suatu organisasi.
- 2) Menyelidiki apa yang mereka pikirkan; maksud “mereka” disini adalah publik dari suatu institusi yang diaudit. Lalu publik atau khalayak diidentifikasi, Untuk menentukannya dapat melalui wawancara kepada pejabat atau pimpinan organisasi terkait.
- 3) Mengevaluasi antara dua sudut pandang; maksudnya untuk melihat keberhasilan program. Caranya dengan membandingkan apa yang “kita” dengan apa yang “mereka” pikirkan.
- 4) Mengajukan atau merekomendasikan program komunikasi yang komprehensif dengan tujuan untuk mengakhiri kesenjangan tersebut. Pada tahap ini rekomendasi mengacu pada hasil evaluasi.

Dengan menggunakan teknik audit kehumasan ini, tampak bahwa proses-proses komunikasi ternyata dapat diteliti, dievaluasi dan diukur secara sistematis sebagaimana halnya dengan catatan-catatan keuangan (Harjana, 2000, hlm.1) seperti dalam ilmu ekonomi maupun ilmu alam yang bercorak positivistik. Dengan demikian, fokus audit kehumasan adalah dengan secermat-cermatnya mencari informasi langsung dari sumber-sumber utama yang terpercaya (Harjana, 2000, hal.162) dan relevan dengan persoalan yang hendak diuraikan pemecahannya. Sehingga tidak heran dalam perkembangannya, teori rintisan George Odiorne ini secara umum mendapat sambutan dan apresiasi positif dari kalangan ahli komunikasi.

4. Program Quality Assurance.

Secara definitif, kata “program” berasal dari bahasa Inggris, dalam kamus bahasa Inggris karya Hasan Shadily, kata program ternyata diterjemahkan dalam beberapa arti seperti sebagai: acara, buku acara, rencana, atau kode (1996, hal.450). Sehingga bisa difahami bahwa program merupakan sebuah rencana yang disusun bersama untuk dilakukan secara bersama-sama pula dan menyeluruh.

Sedangkan, kata “Quality” didefinisikan sebagai:

An educational definition is that of an ongoing process ensuring the delivery of agreed standards. These agreed standards should ensure that every educational institution where quality is assured has the potential to achieve a high quality of content and result. (Luthfi Hasan dan Harjanto Prabowo).

Adapun “Assurance” berdasarkan kamus bahasa Inggris (Shadily, 1996, hlm.42) merupakan kata benda, bisa diartikan dalam beberapa terminologi seperti: kepastian, jaminan, ayem dan tenang. Oleh karena itu, kalimat “Quality Assurance” dapat didefinisikan sebagai:

The means by which an institution can guarantee with confidence and certainty, that the standards and quality of its educational provisions are maintained and enhanced. (Luthfi Hasan dan Harjanto Prabowo).

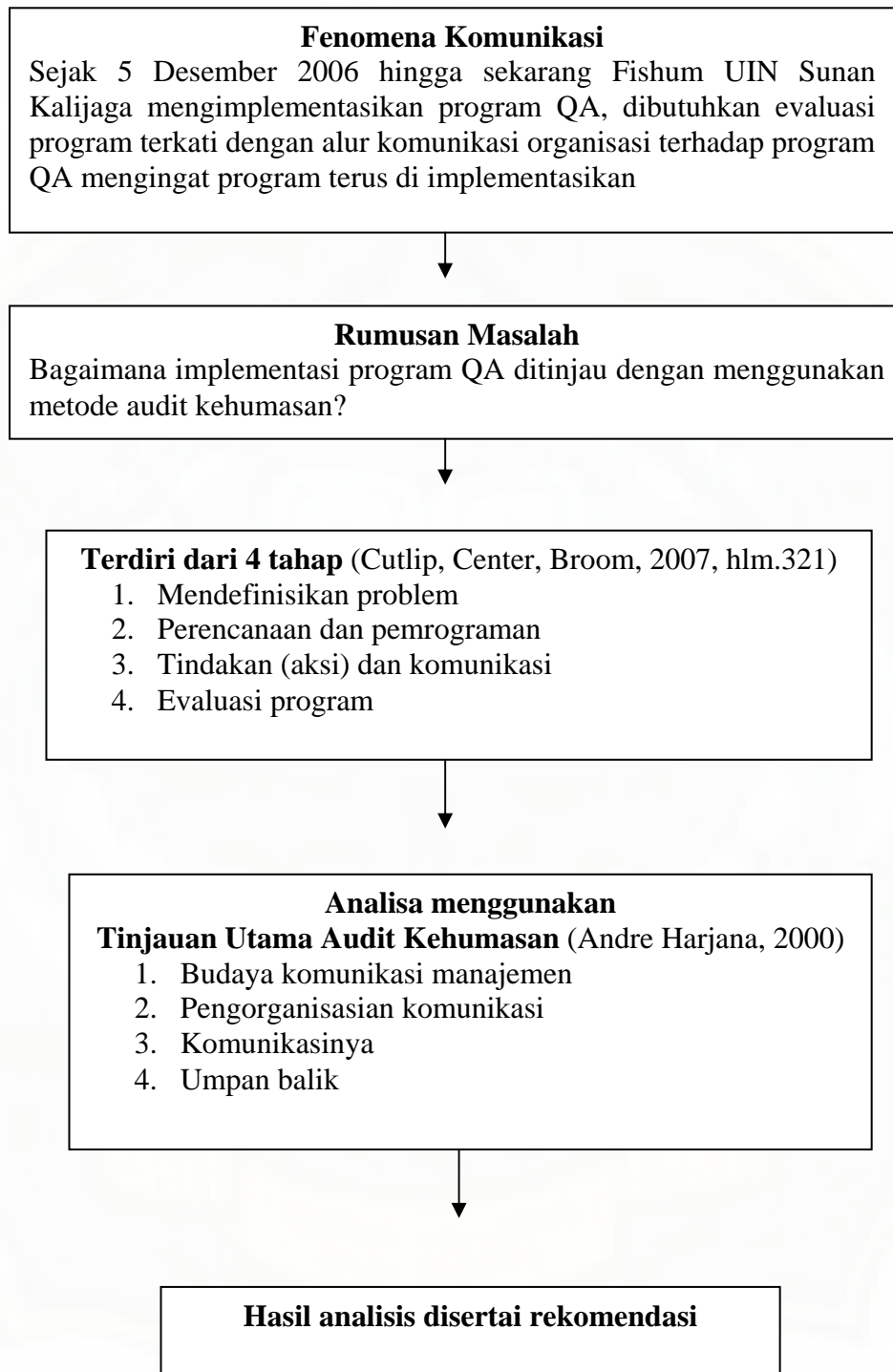
Artinya sebuah institusi sudah mestinya dapat memberi jaminan dengan penuh keyakinan dan kepastian, bahwa kualitas dan standard pelaksanaan kegiatan akademik terjamin dan sesuai dengan yang telah dijanjikan, dan terus mengalami peningkatan (*continuous improvement*). Disisi lain, dalam prakteknya, secara internal program Quality Assurance ini juga berfungsi sebagai wahana untuk menyatukan komitmen SDM untuk memproses kualitas akademik yang bermutu tinggi bagi peserta didiknya.

Sedangkan ke eksternal, selain dapat memberikan kepuasan terhadap para stakeholder, juga memberikan kepastian masyarakat atas produk lulusan yang dihasilkan, juga sekaligus sebagai jawaban dari tuntutan perubahan di tingkat nasional dan internasional.

Oleh karena itu ditetapkan visi, kebijakan mutu dan sasaran mutu, adapun di lingkup UIN Sunan Kalijaga termasuk Fishum, maka ditetapkanlah 7 (tujuh) point sasaran mutu, yaitu: 1) Karya penelitian tentang integrasi-interkoneksi studi keislaman dan keilmuan minimal 50%. 2) Karya ilmiah staf edukatif yang dipublikasikan internasional minimal 10 buah per tahun. 3) Lulusan berkarya di masyarakat sesuai dengan bidang keahlian dalam tahun pertama minimal 70%. 4) Tepat waktu studi minimal 80%. 5) Indeks kinerja dosen > 3.0 minimal 90%. 6) Lulusan mampu berkomunikasi global (TOEFL's score minimal 450 dan TOAFL's score minimal 70 skala 100) minimal 80%, serta 7) Lulusan mampu mengaplikasikan teknologi informasi minimal 80%. Dan dari waktu ke waktu senantiasa diusahakan sasaran ini tercapai.

Adapun dalam proses melaksanakan penelitian Audit Kehumasan Program QA, supaya mendapatkan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, peneliti melakukan wawancara, observasi dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan. Sebab audit komunikasi bukan sekadar penelitian publik tentang anggapan umum (*commen-sense*) saja, tetapi penelitian membaca seksama terhadap fakta apa yang sebenarnya terjadi dilapangan. Terutama bagaimana persepsi publik internal terhadap fakta tersebut. Dengan demikian, Fakta adalah kunci yang mendasari objektivitas penelitian ini.

4. Kerangka Pemikiran



Gambar 3: Kerangka Pemikiran
Sumber: Olahan peneliti

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian evaluatif (*evaluative research*) yang mengkaji efektivitas atau keberhasilan suatu program (*Ibid*, Kriyantono, 2006, hal.69), objek evaluasinya adalah implementasi program Quality Assurance pada Fishum UIN Sunan Kalijaga. Pendekatannya bersifat deskriptif evaluatif, dimana peneliti berusaha menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2006, hal. 4).

2. Subyek dan obyek penelitian.

Subyek penelitian ditentukan berdasarkan purposif sampling (*purposive sampling*) yang mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian (Kriyantono, 2006, hal. 154). Dalam penelitian ini, yang dimaksud subyek penelitian penulis adalah Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sedangkan obyek penelitiannya adalah implementasi program Quality Assurance yang ada didalamnya.

3. Metode Pengumpulan Data

- a. Metode Interview atau wawancara, yaitu percakapan antara periset – seorang yang berharap mendapatkan informasi– dengan informan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek (Berger, 2000: 111, dalam Kriyantono, 2006, hal.96). adapun informan peneliti dalam penelitian ini adalah UPM UIN, PSM

Fakultas dan pimpinan Fishum yang berkaitan dengan implementasi program Quality Assurance.

- b. Metode Dokumentasi, dokumen bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat (Kriyantono, 2006, hal.116). Dalam penelitian ini bisa bersumber pada tulisan seperti buku, jurnal, koran, bulletin maupun file-arsip UPM atau Fishum UIN Sunan Kalijaga yang berkaitan dengan implementasi sistem Quality Assurance.
- c. Metode Observasi, lebih tepatnya observasi partisipan. Artinya observer adalah orang dalam dari kelompok yang diamati yang melakukan pengamatan terhadap kelompok itu (Kriyantono, 2006, hal.109). Metode ini digunakan untuk mengamati realita yang nampak, utamanya pada obyek dan perilaku subyek yang diteliti.

4. Penentuan Informan.

Adapun kriteria yang dipertimbangkan dalam menentukan informan dalam penelitian ini, adalah:

- a. Orang yang bersangkutan memiliki pengalaman pribadi dan pengetahuan luas sesuai dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Usia orang yang bersangkutan telah dewasa, sehat jasmani dan rohani.
- c. Orang yang bersangkutan bersifat netral, tidak mempunyai kepentingan pribadi (seperti menjelek-jelekan organisasi/orang lain).

Informan dalam penelitian ini adalah 3 (tiga) narasumber utama yang menurut peneliti memiliki kredibilitas dalam perancangan dan implementasi program QA di Fishum. Disamping itu ada beberapa narasumber lainnya yang

berfungsi untuk menguji validitas informasi dari ketiga narasumber utama.

Untuk lebih jelasnya yaitu:

a. Nama : Drs. Hisyam Zaini, MA

Jabatan : Ketua Unit Penjaminan Mutu (UPM) UIN Sunan Kalijaga

Pendidikan : MA (S2) dari Leeds University Inggris.

Hisyam Zaini merupakan dosen Fakultas Adab, kini menjabat sebagai ketua Unit Penjaminan Mutu UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, wawancara dilakuakn untuk menggali informasi tentang implementasi program QA secara umum, pembuatan *job description*, distribusi informasi program QA secara umum, sosialisasi dan komunikasi yang terjadi antar manajemen dengan publik berkaitan dengan partisipasi publik dan *feedback* terhadap implementasi program penjaminan mutu di lingkup UIN Yogyakarta..

b. Nama : Dra. Susilaningsih, MA.

Jabatan : Dekan Fishum UIN Sunan Kalijaga

Pendidikan : MA (S2) dari City University of New York AS

Susilaningsih merupakan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga, selain menjadi Dekan ia juga Dosen pada Fakultas Tarbiyah UIN Sunan Kalijaga. Wawancara dilakukan untuk membahas kebijakan-kebijakan Fishum UIN Sunan Kalijaga terkait program QA, termasuk alur dan proses komunikasi pelaksanaan implementasi program penjaminan mutu (QA) di lingkup Fishum UIN Yogyakarta.

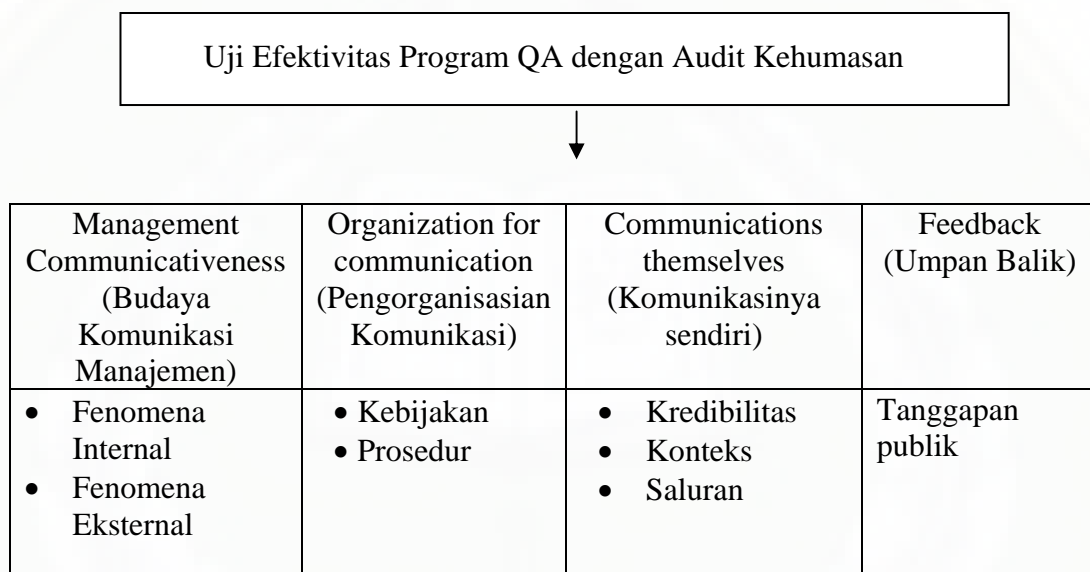
- c. Nama : Dra. Marfuah Sri Sanityastuti, M.Si
Jabatan : Pengendali Sistem Mutu (PSM) Fishum UIN
Pendidikan : MSi (S2) dari UGM Yogyakarta

Marfuah Sri Sanityastuti merupakan dosen dan ketua prodi Ilmu Komunikasi, serta pengendali sistem mutu (PSM) Fishum UIN Sunan Kalijaga. Sebelum menjadi dosen di UIN ia adalah dosen Ilmu Komunikasi di UII Yogyakarta. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai perencanaan dan pelaksanaan program QA, media komunikasi dan sosialisasi yang diterapkan, dan strategi untuk memperoleh feedback atau pandangan stakeholders terkait pelaksanaan program QA di lingkup Fishum UIN Yogyakarta.

5. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan pendekatan analisis evaluatif. Yaitu berdasarkan wawasan atau gambaran ideal sehubungan dengan suatu (data) yang dianalisis, diadakan pembahasan yang bersifat evaluatif. Proses evaluasi dilakukan dengan menyesuaikan konsep manajemen PR yang dikembangkan Cutlip, Center dan Broom yaitu Mendefinisikan problem, Perencanaan dan pemrograman, Tindakan (aksi) dan komunikasi, serta Evaluasi program. Selanjutnya data dianalisis menggunakan audit kehumasan yang dikembangkan Andre Harjana yang mencakup: Budaya komunikasi manajemen, pengorganisasian komunikasi, komunikasinya dan feedback (dalam Harjana, 2000, hal. 163-166). Dimana data yang ditemui diuji,

dievaluasi berdasarkan kerangka teori yang dibangun. Dalam hal ini, peneliti mengadakan penilaian yang mengarah pada dihasilkannya kesimpulan tentang kelebihan dan kelemahan implementasi program tersebut. Adapun analisis data yang ditempuh sebagai berikut:



5) Metode Pemeriksaan Keabsahan Data

Metode yang dipergunakan dalam pemeriksaan keabsahan data adalah *triangulation analysis*, yaitu menganalisis jawaban subjek penelitian dan meneliti autentisitasnya berdasar data empiris yang ada. Triangulasi data berkenaan dengan penelitian yang menggunakan beragam sumber data, seperti: mengumpulkan data dari kelompok, lokasi, latar waktu yang berbeda-beda sesuai dengan fakta autentik di lapangan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

Setelah peneliti mencermati, mengumpulkan bahan, wawancara dan menganalisisnya, peneliti dapat menarik kesimpulan, bahwa ternyata implementasi program QA di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora belum efektif, terlalu *dassolen*, ada kesenjangan dengan *dassain* (realitas) yang semestinya bisa dicapai lebih baik, terutama pada budaya komunikasi manajemen yang masih belum terlalu terbuka, oleh karena itu aspek komunikasi dan koordinasi internal para pengelolanya perlu lebih terbuka sehingga lebih efektif.

Hal tersebut menjadi lebih jelas tatkala peneliti menerapkan empat tahapan manajemen public relations: mendefinisikan problem, perencanaan dan pemrograman, tindakan (aksi) dan komunikasi dan evaluasi program, selanjutnya menganalisisnya dengan empat pokok tinjauan; budaya komunikasi manajemen, pengorganisasian komunikasi, komunikasinya sendiri, dan feedbacknya. Meski empat tahapan dan tinjauan itu terlihat sederhana, tapi sebenarnya berpengaruh pada penyusunan dan implementasi sebuah program.

Pada tahap mendefinisikan problem, berusaha mendefinisikan problem program QA, dari latar belakang pembentukanya, dari munculnya kesepakatan pimpinan universitas dalam hal ini Rektor untuk meningkatkan kualitas SDM dan manajemennya, secara internalnya untuk menjamin mutu sarjana atau lulusan, sedangkan secara eksternal adalah untuk memenuhi tuntutan masyarakat

(stakeholders) yang amat tinggi, termasuk ketatnya persaingan dengan perguruan tinggi lain. Maka supaya unggul maka implementasi program QA menjadi pilihan, sebelum akhirnya program ini diluncurkan 5 Desember 2006 dan terus berjalan hingga sekarang.

Pada tahap perencanaan dan pemrograman, peneliti merunut kembali kepada alur manajemen public relations, setelah problem terdefiniskan, maka disusunlah rencana dan program yang bertolak dari visi, misi dan tujuan UIN Sunan Kalijaga yang telah ada sebelumnya. Maka ditetapkanlah 7 (tujuh) point sasaran mutu, dalam implementasinya ternyata efektifitasnya dipengaruhi oleh kebijakan, aturan, dan sejauh mana komitmen pimpinan dan civitas akademika Fishum menjalankannya. Dalam prakteknya, ternyata terdapat stakeholders yang “kurang” greget dengan program QA, belum faham atau masih menganggapnya belum tepat waktunya program QA dilaksanakan.

Pada tahap tindakan (aksi) dan komunikasi secara umum menggambarkan betapa diperlukannya sebuah iklim komunikasi yang dinamis, terbuka dan berkesinambungan untuk pelaksanaan program QA, melibatkan seluruh komponen secara merata, sehingga dapat mengoptimalkan program dalam pembagian tugas. Tapi persoalannya, ternyata aspek komunikasi atau distribusi informasi masih menjadi kendala. Komunikasi atau distribusi informasi antara PSM dan pimpinan manajemen (mulai dari ketua/Dekan, koordinator/PD1, anggota/Kabag TU, serta para pemegang kontrol kopi) kurang solid. Selama ini masing-masing masih bekerja di “kamarnya” sendiri, belum menjadi sebuah “teamwork” yang kompak.

Pada tahap evaluasi program, ternyata memperlihatkan bahwa program QA berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan birokrasi dan kultur akademik Fishum maupun UIN Sunan Kalijaga secara umum, misalnya dalam pelaksanaan prosedur pembelajaran dan perkuliahan yang semakin relatif terkendali dari waktu ke waktu.

Dari uraian diatas menjadi lebih jelas, bila ditinjau dari perspektif kehumasan, persoalan utama implementasi program QA terletak pada komunikasi dan koordinasi internal yang kurang optimal, dan otomatis berdampak pada budaya komunikasi, pengorganisasian komunikasi, komunikasinya dan feedback yang muncul menjadi kurang maksimal, dan untuk hasil yang lebih baik, maka komitmen dan kinerja tinggi menjadi kunci utama, Pada titik ini, benar motto pengelola program QA. Tulis yang kamu lakukan. Lakukan yang kamu tulis.

B. Saran

1. Bertolak dari teori "kehidupan organisasi tidak akan mungkin dipisahkan dengan prinsip-prinsip komunikasi efektif, dan organisasi yang sehat umumnya menunjukan gaya manajemen terbuka" (Andre Hardjana, 2000, hal. 163), maka keterbukaan komunikasi antara PSM, Pimpinan dan Stakeholders Fishum amat perlu ditingkatkan lagi.
2. Sebagai program yang mengontrol kegiatan akademik, maka pengelola program QA (PSM dan Pimpinan) dituntut untuk lebih kreatif menyampaikan fungsi program QA dalam menciptakan *continuous improvement* diranah akademik sehingga membangun citra positif QA di publik internal dan akhirnya di masyarakat sebagai publik sasaranya.

3. Perlu dipertimbangkan juga untuk membentuk tim kreatif program QA tidak hanya dari dosen tapi (barangkali) juga mahasiswa yang dapat berkonsentrasi dalam penciptaan aktivitas program dengan ide-ide segar dan menarik, sehingga dapat "me-refresh" kejenuhan publik dan stakeholders (dosen, karyawan, dan mahasiswa) mengenai program QA yang bagaimanapun tetap normatif, monoton dan membebani kreatifitas bagi individu-individu yang bebas.
4. Media informasi yang digunakan dinilai kurang maksimal dalam menjangkau sasaran, oleh karena itu alangkah baiknya jika Pimpinan (termasuk PSM/UPM) menerbitkan sebuah media (koran, bulletin) yang komprehensif, yang khusus mengulas dan menganalisis dinamika program QA atau tema-tema manajemen mutu, sehingga publik juga terstimulus untuk menjadi stakeholders yang bermutu.
5. "Feedback" terhadap program dari publik dalam kotak mutu, baik berupa masukan, kritik dan komentar adalah penting untuk diperhatikan, direspon dan diberi solusi, karena publik seringkali memiliki perspektif yang berbeda dan sebenarnya tentang situasi yang terjadi sekarang, sehingga materi/kritik tersebut dapat bermanfaat sebagai koreksi bagi pelaksanaan program QA selanjutnya.
6. Problem alur atau metode sosialisasi perlu diefektifkan lagi, mengingat begitu banyak informasi penting yang perlu disebarkan ke publik dengan tepat sasaran. Sehingga petugas/personal PSM perlu ditambah mengingat jumlahnya yang kurang dan tugasnya banyak.

7. Analisis permasalahan yang dilakukan peneliti diatas sifatnya adalah permukaan. Peneliti hanya mengulas proses dan dinamika implementasi program QA yang terjadi dalam konteks komunikasinya. Selanjutnya diharapkan berguna bagi pimpinan dan manajemen program dalam melihat persoalan QA dari perspektif komunikasi, bilamana hendak mengkaji efektivitas program secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Azra, Azyumardi. 1998. *Esei-Esei Intelektual Muslim dan Pendidikan Islam*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu.
- Ciptono, Fandy. dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.
- Cutlip, Scott M. Center, Allen H dan Broom, Glen M. 2007. *Effective Public Relations*, Jakarta: Kencana.
- Crocker, Olga L, dkk. 2004. *Gugus Kendali Mutu Pedoman, Partisipasi dan Produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Echols, John M. dan Shadily, Hasan. 1996. *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Total Quality Management*, Jakarta: Pustaka Gramedia Utama.
- Hadi, Sutrisno. 1990. *Metodologi Rersearch*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Harjana, Andre. 2000. *Audit Komunikasi Teori dan Praktek*, Jakarta: Grasindo.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2005. *Bacaan Terpilih Tentang Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.
- Kasali, Rhenald. 2006. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kasali, Rhenald. 2001. *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, Positioning*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: Rosda.
- Nurudin, 2007. *Sistem Komunikasi Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Rosda.
- Ritonga, M Jamiluddin. 2005. *Riset Kehumasan*, Jakarta: Grasindo.
- Robbins, James G. dan Jones, Barbara S. 1995. *Komunikasi yang Efektif*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya.
- Severin, Werner J. dan Tankard, James W. 2005. *Teori Komunikasi Sejarah Metode dan Terapan di Dalam Media Massa*, Jakarta: Kencana.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Soemirat, Soleh. dan Ardianto, Alvinarno. 2005. *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung: Rosda.
- Syahputra, Iswandi. 2007. *Komunikasi Profetik Konsep dan Pendekatan*, Bandung: Simbiosis.
- Tubbs, Stewart L, Sylvia Moss, ed. Deddy Mulyana. 2001. *Human Communication Prinsip-Prinsip Dasar*, Bandung: Rosda.
- Wasesa, Silih Agung. 2006. *Strategi Public Relations Bagaimana Strategi Public Relations dari 36 Merek Global dan Lokal Membangun Citra, Mengendalikan Krisis dan Merebut Hati Konsumen*, Jakarta: Gramedia.

Skripsi

Helly Yuni Setiowati. 2007. *Audit Mini Komunikasi Program Pakuwon Privilege*. Skripsi. Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya.

Tesis

Neneng Trisnaningsih. 2005. *Pelaksanaan Sistem Komunikasi Internal Organisasi: Kasus Audit Komunikasi Balitbang Depdiknas*. Tesis. Pascasarjana Komunikasi FISIP UI Jakarta.

Artikel

Abdullah, Amin. 2007. *Calon Dosen: Life Capital bagi Keberlangsungan UIN Sunan Kalijaga* News, Edisi IV No. 15/Mei – Juni 2007.

Mia, 2008. *Mahasiswa Ilmu Komunikasi keluhkan dana K3*. Hypodermik, edisi Mei 2008.

Sunan Kalijaga News, 2007. *Implementasi Penjaminan Mutu Perlu Komitmen Semua Pihak*, Edisi IV No.17/ September-Oktober 2007.

Dokumen

Abdullah, Amin. 2006. LPJ Rektor “*Transformasi IAIN Sunan Kalijaga menjadi UIN Sunan Kalijaga: Laporan Pertanggungjawaban Rektor UIN Sunan Kalijaga Periode 2001-2005 (29 Desember 2001 – 29 Desember 2005)*”.

Hisyam Zaini dan Suwadi, 2007. Makalah.

Luthfi Hasan dan Harjanto Prabowo, 2006. Makalah.

Manual Mutu, 2009: *Sistem Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001:2008* (UPM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).

Profil Akademik, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Internet

<http://digilib.petra.ac.id> diunduh pada tanggal 6 Juli 2009.

<http://www.digilib.ui.ac.id> diunduh pada tanggal 6 Juli 2009.

Pedoman Wawancara dengan PSM Fakultas

1. Apa yang menjadi latar belakang dan tujuan dari Fishum UIN Sunan Kalijaga mengimplemetasikan program QA?
2. Program ini muncul kapan? Atau sudah berapa lama diimplementasikan?
3. Waktu itu fenomena/gejala yang diamati pada civitas akademika UIN sehingga ada ide untuk meluncurkan program QA itu apa?
4. Apa yang diharapkan Fishum UIN dari program QA ini?
5. Bagaimana struktur organisasi tim QA? Oke, terus tugas mereka apa saja?
6. Untuk program QA ini, berdiri sendiri atau ada kerjasama dengan pihak lain?
7. Lalu apa saja tugas anda pada saat menjadi tim QA?
8. Lalu bagaimana untuk koordinasi/komunikasi dengan anggota tim yang lain, sulit atau mudah?
9. Siapa sajakah yang teridentifikasi sebagai khalayak sasaran program QA?
10. Strategi komunikasi apa saja yang digunakan Tim QA untuk publik agar tujuannya tercapai?
11. Bagaimana cara tim QA menentukan daya tarik program QA untuk disampaikan kepada publik (civitas akademika)?
12. Apa yang menjadi tolak ukur keberhasilan program QA?
13. Bagaimana mensosialisasikan program QA ke publik? Lewat apa saja?
14. Siapa sajakah yang menjadi komunikator dari pihak tim QA kepada publik?
15. Evaluasi program dilakukan tiap apa? Dan siapa saja yang hadir dalam rapat evaluasi?
16. Apakah selama ini tim QA telah meminta respon "feedback" berupa tanggapan publik mengenai program QA yang telah berjalan? Oya, hingga saat ini apa saja keluhan publik pada implementasi program QA? Lalu solusi apa yang dilakukan tim QA untuk problem tersebut?

Pedoman Wawancara dengan Pimpinan Fakultas

1. Bagaimana sejarah berdirinya Fishum? Apa Visi, Misi, dan Tujuannya?
2. Apa yang menjadi latar belakang dan tujuan dari Fishum UIN Sunan Kalijaga mengimplementasikan program QA?
3. Waktu itu fenomena/gejala yang diamati pada civitas akademika UIN sehingga ada ide untuk meluncurkan program QA itu apa?
4. Apa yang diharapkan Fishum UIN dari program ini?
5. Siapa sajakah yang teridentifikasi sebagai khalayak sasaran program QA?
6. Apa saja tugas anda sebagai pimpinan fakultas terkait dengan QA?
7. Bagaimana struktur organisasi Fishum?
8. Bagaimana dengan target implementasi program QA? Bagaimana hasilnya?
9. Bagaimana cara anda dalam menentukan daya tarik program QA untuk disampaikan pada khalayak?
10. Bagaimana anda melibatkan civitas akademika terhadap program QA ini?
11. Strategi komunikasi apa yang digunakan Fishum untuk publik agar tujuan-tujuan QA tercapai/sampai ke publik?
12. Menurut pandangan anda, apa yang harus diperbaiki dari pelaksanaan program QA ini? Dapatkah analisa SWOT diterapkan?
13. Evaluasi program dilakukan tiap apa dan siapa saja yang hadir dalam rapat evaluasi?
14. Apakah selama ini pihak Fakultas telah meminta respon "feedback" berupa tanggapan publik mengenai program QA yang telah berjalan? Oya, hingga saat ini apa saja keluhan publik pada implementasi program QA?
15. Lalu solusi apa yang dilakukan fakultas terkait problem tersebut?

Pedoman Wawancara dengan UPM UIN Sunan Kalijaga

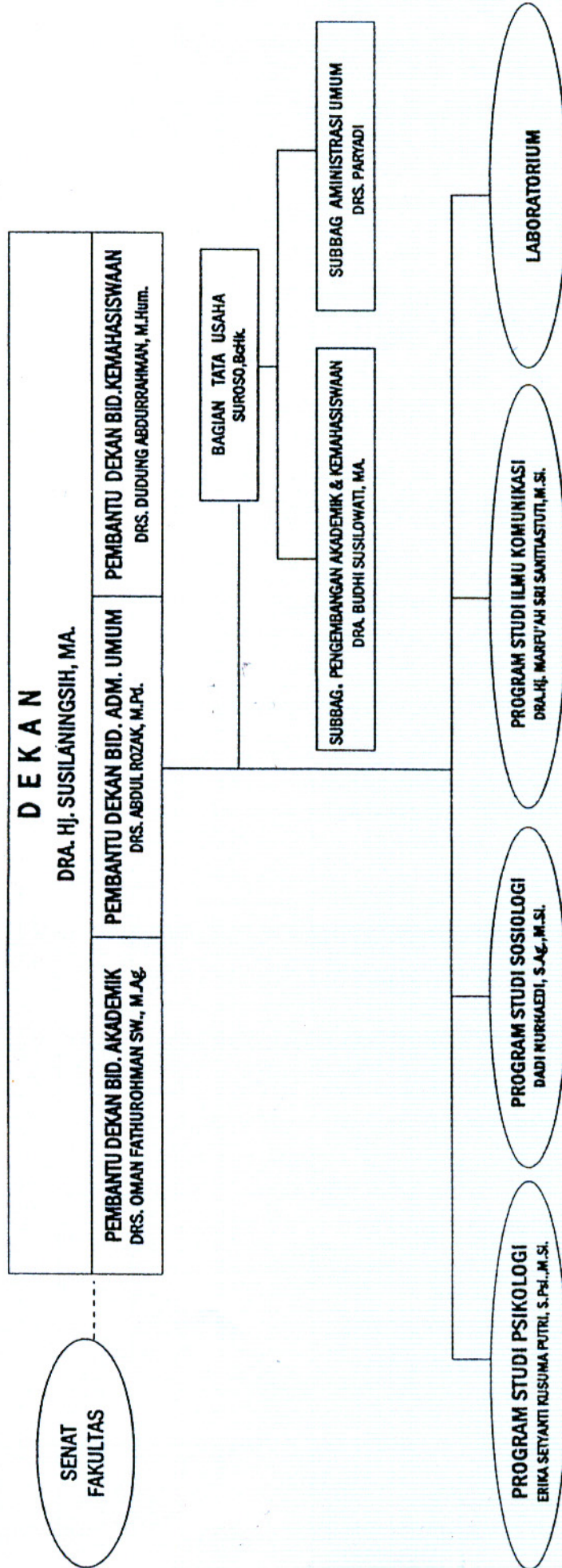
1. Apa yang menjadi latar belakang dan tujuan dari UIN Sunan Kalijaga mengimplemetasikan program QA?
2. Program ini muncul kapan? Siapa saja yang merencanakan program ini?
3. Waktu itu fenomena/gejala apa yang diamati pada civitas akademika UIN sehingga ada ide untuk meluncurkan program QA itu apa?
4. Apa harapan UIN Sunan Kalijaga terhadap program QA ini?
5. Bagaimana struktur organisasi UPM? Bagaimana (job descriptions) mereka apa saja?
6. Program QA ini, berdiri sendiri atau ada kerjasama dengan pihak lain?
7. Lalu bagaimana untuk koordinasi/komunikasi dengan anggota tim yang lain, sulit atau mudah?
8. Siapa sajakah yang teridentifikasi sebagai khalayak sasaran program QA?
9. Bagaimana strategi (media) komunikasi UPM untuk publik agar tujuanya tercapai? Alur distribusi informasi pada publik saat implementasi program.
10. Bagaimana menentukan daya tarik program QA untuk disampaikan kepada publik (civitas akademika) UIN Sunan Kalijaga?
11. Apa yang menjadi tolak ukur keberhasilan program QA? Dapatkah analisa SWOT diterapkan?
12. Siapa saja yang menjadi komunikator dari pihak UPM kepada publik?
13. Evaluasi program dilakukan tiap apa? Dan siapa saja yang hadir dalam rapat evaluasi?
14. Apakah selama ini UPM telah meminta respon "feedback" berupa tanggapan publik mengenai program QA yang telah berjalan? Oya, hingga saat ini apa saja keluhan publik pada implementasi program QA?
15. Lalu solusi apa yang dilakukan UPM untuk problem tersebut?

STRUKTUR ORGANISASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

BERDASARKAN SK MENAG NO: 390 TAHUN 2004
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2004

LAMPIRAN 1.C



CURRICULUM VITAE

A. Identitas

Nama : M Fikri AR
Tempat/Tgl Lahir : Banyumas, 9 April 1987
Nim/Jur/Fak : 05730033/Ilmu Komunikasi/Fishum UIN Sunan Kalijaga.
Agama : Islam
Nama Ayah : Ahmad Janan Asifudin
Nama Ibu : Solihati
Alamat Asal : Kebarongan Rt 01/07 Kemranjen Banyumas Jawa Tengah
Alamat Yogyakarta : Jogoyudan Jt III/844 Gowongan Jetis Yogyakarta
Email : masfik01@yahoo.co.id

B. Pendidikan Formal

1. TK Bustanul Athfal Banyumas lulus tahun 1992.
2. MI WI Kebarongan Banyumas lulus tahun 1999.
3. MTs WI Kebarongan Banyumas lulus tahun 2002.
4. MA WI Kebarongan Banyumas lulus tahun 2005.
5. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2005 - ...

C. Pendidikan Non-Formal

1. Pelatihan Metodologi Penelitian “Komunikasi Berparadigma Konstruktivistik, Kritis dan Integrasi-Interkoneksi” bersama Dr. Ibnu Hamad, 20 Juni 2007.
2. Seminar Internasional “Rethinking Press as the Fourth Estate: Reflection of the Press Practice in the Southeast Asia”, (Peserta) Jurusan Ilmu Komunikasi Fisipol UGM Yogyakarta, 13 Desember 2007.

D. Publikasi dan Karya Tulis.

1. Artikel “Menimbang Jalan Public Relations”, Harjo, 24 November 2009.
2. Artikel “Awat, bencana lagi!”, Harian Jogja 13 Oktober 2009.
3. Artikel “Ekonomi Makin Terbukti Liberal”, Kompas 11 September 2009.
4. Artikel “Hikmah Lebaran”, Minggu Pagi (IV) September 2009.
5. Artikel “Era Baru Komunikasi Politik”, Kedaulatan Rakyat, 12 Juli 2009.
6. Artikel “Mengantisipasi Apatisme untuk Mencontreng”, Sindo 26 Juni 2009.
7. Karya Tulis Ilmiah “Praksis Komunikasi Profetik dalam Sastra” Juara Harapan 1 LKTI 2009 UIN Yogyakarta.
8. Artikel “Menyoal Legitimasi Hasil Pemilu”, Kedaulatan Rakyat 17 April 2009
9. Artikel “Kampanye Sebagai Pendidikan Politik”, Kedaulatan Rakyat 31 Maret 2009.
10. Artikel “Awat, Flu Burung”, Harian Jogja 24 Februari 2009.
11. Artikel “Menimbang Pasangan Mega-Buwono”, Harjo 31 Januari 2009.
12. Artikel “BBM langka, Parodi yang tidak lucu”, Harian Jogja 14 Januari 2009.
13. Artikel Jurnal “Ideologi Dalam Sastra Termajinalkan” dalam Jurnal Ilmu Komunikasi “Profetik” UIN Yogyakarta Vol 1. Nomor 2, Oktober 2008.
14. Artikel “Kritisisme Sebagai Senjata (Pembuka Ruang Kesadaran)” Buletin Hypodermik, LPM Hima Communicology, Edisi Mei 2008.
15. Esai “Insan Prestatif”, Buku Panduan Ramadhan Masjid Syuhada 1427 H.