

STRATEGI MEMBANGUN CITRA UPN "VETERAN" JAKARTA

Rini Riyantini

Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , UPN "Veteran" Jakarta
Jl. RS. Fatmawati Pondok Labu Jakarta Selatan-12450
Telp. +62 81586755788

Abstrak

Perubahan yang terjadi sebagai dampak modernisasi dan globalisasi berpengaruh terhadap tuntutan kebutuhan masyarakat, sehingga merupakan keharusan bagi Perguruan Tinggi untuk terus menyempurnakan sistem serta proses pembelajarannya sesuai dengan tuntutan perubahan tersebut. Proses penyelenggaraan sistem pendidikan harus selalu dikomunikasikan secara terbuka kepada publiknya baik internal maupun eksternal. Transparansi yang jelas akan menunjukkan akuntabilitas Perguruan Tinggi di masyarakat sehingga akan berpengaruh terhadap pembentukan opini publik. Pemberian informasi secara terus menerus kepada publik secara verbal dapat dilakukan oleh seorang Publik Relation yang memiliki kemampuan berkomunikasi, kepribadian baik, menjalin hubungan dengan orang lain, mengorganisir, serta mengevaluasi program. Rektor selaku pimpinan Perguruan Tinggi dapat berperan sebagai komunikator serta mediator dalam menyeimbangkan antara pelayanan dengan tuntutan publik.

Key Words : strategi, citra.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Era modernisasi dan globalisasi identik dengan berbagai perubahan peradaban masyarakat yang senantiasa disertai dengan tuntutan pemenuhan kebutuhan yang semakin kompleks. Hal ini menyebabkan pergeseran cara pandang serta pola

berfikir masyarakat yang semakin kritis terhadap lingkungannya baik materil maupun spiritual sehingga merupakan keharusan setiap organisasi untuk lebih sensitif terhadap publiknya. Semakin kompleksnya tuntutan untuk dapat hidup layak di masyarakat menjadi peluang tumbuhnya lembaga pendidikan yang berorientasi masyarakat dari tingkat

dasar, menengah, atas sampai pendidikan tinggi, sehingga persaingan antar lembaga pendidikan semakin ketat dalam mendapatkan peserta didiknya.

Berbagai upaya pendekatan dan promosi secara terus menerus dilakukan untuk memperoleh kepercayaan masyarakat pada lembaga yang dikelolanya melalui penonjolan karakteristik fisik maupun sistem pembelajaran yang digunakan. Pendidikan menjadi penentu kualitas bangsa yang senantiasa menyentuh seluruh lapisan warga negara dan merupakan hak mendasar setiap warga negara Indonesia yang dilindungi Undang-undang. Mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan tanggung jawab negeri ini, sehingga reformasi pendidikan terus bergulir, yang melibatkan banyak dimensi termasuk keterlibatan orang tua, kesehatan fisik dan emosional peserta didik, diversifikasi kultural, program yang relevan, bagaimana teknologi mengubah sistem pembelajaran, isue transportasi dan akses serta masih banyak lagi yang lainnya.

Reformasi pendidikan yang melahirkan perubahan kebijakan serta atmosfer akademik setiap lembaga belum tentu dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tinggi. Masyarakat yang semakin kritis akan selalu berhitung secara ekonomis, membandingkan ratio antara dana yang harus dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh. Kepercayaan masyarakat akan tumbuh ketika manfaat pendidikan dapat dirasakan secara langsung lebih be-

sar dari biaya yang dikeluarkan. Oleh karena itu merupakan keharusan bagi UPN "Veteran" Jakarta untuk mengkomunikasikan proses Tri Dharma Perguruan Tinggi kepada masyarakat terutama publiknya dengan menunjukkan hasil yang langsung dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat jika tidak ingin kehilangan mahasiswanya di masa yang akan datang.

Hal ini dapat dicapai apabila kebutuhan masyarakat (potensi lokal) menjadi prioritas utama dalam program Tri Dharma Perguruan Tinggi yang senantiasa memperhatikan isu-isu aktual yang berkembang di masyarakat berdasarkan aspek politik, sosial-budaya, ekonomi dan pertahanan keamanan sehingga tercipta pengembangan potensi lokal berorientasi global.

Permasalahan

Meningkatnya tuntutan kebutuhan masyarakat, bergulirnya reformasi pendidikan serta perubahan kebijakan pemerintah di bidang pendidikan tinggi berpengaruh terhadap problem berkelanjutan yang harus dihadapi oleh lembaga pendidikan tinggi tidak terkecuali UPN "Veteran" Jakarta. Isu permasalahan yang berkembang saat ini yang perlu segera disikapi dan diatasi oleh setiap perguruan tinggi terutama swasta adalah sebagai berikut :

1. Dukungan finansial sumber mahasiswa dan sumber lain tidak memadai dan sulit didapat,
2. Persaingan untuk mendapatkan Mahasiswa yang memenuhi syarat intelektual san-

- gat ketat,
3. Batasan dan kebijakan pemerintahan menyulitkan administrasi Universitas,
 4. Kompetensi Lulusan, persyaratan akademik serta lamanya masa masa studi mendapat tantangan dari Stakeholder.

Permasalahan yang muncul semua bermuara pada publik, baik eksternal seperti pemerintah, stakeholder ataupun animo calon mahasiswa serta publik internal yaitu seluruh pelaku proses triidharma perguruan tinggi yang meliputi Mahasiswa, Dosen, Karyawan bahkan unsur Pimpinan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut UPN "Veteran" Jakarta harus dapat merebut perhatian publik serta membentuk opini publik yang dapat menumbuhkan kepercayaan publik terhadap UPN "Veteran" Jakarta. Ketika hal itu dapat dicapai masalah yang paling esensial berkompetisi untuk mendapatkan calon mahasiswa yang memenuhi persyaratan akademik segera dapat teratasi sehingga akan menjadi alternatif solusi pada permasalahan yang lainnya.

Gail Raiman wakil presiden Public Relations National Association of Independent Colleges and Universities menyatakan *karena media semakin agresif dalam meliput dunia pendidikan, maka kita harus lebih agresif dalam mendidik publik dan pemimpin opini. Kita perlu menggunakan bahasa yang jelas, bukan jargon akademik. Kita harus*

menemui pemimpin opini itu, bukan hanya menunggu mereka menemui kita (Cutlip Scott M, Center Allen H, Broom Glen M, 2006).

Permasalahannya adalah siapa yang bertanggung jawab untuk melakukan semua ini? Rektor selaku Pimpinan tertinggi UPN "Veteran" Jakarta ataukah salah satu Werek atau Pejabat lain yang ditunjuk?. Kemudian bagaimana cara mendidik publik dalam menyampaikan informasi proses akademik yang terjadi di UPN "Veteran" Jakarta? Berdasarkan latar belakang inilah Penulis mencoba untuk mendeskripsikan beberapa alternatif yang mengacu kepada konsep pembinaan hubungan publik berdasarkan public relations.

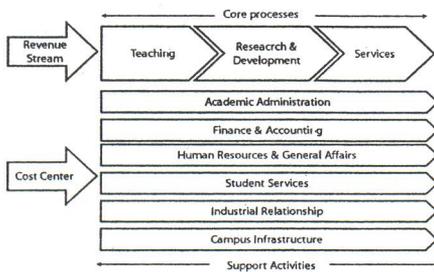
PEMBAHASAN

Proses Penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi

Secara prinsip Perguruan Tinggi melaksanakan 3 (tiga) proses inti yaitu pengajaran (*teaching*), penelitian (*research*) dan pelayanan (*service*) yang secara manajerial merupakan produk dan jasa (*core product and service*) yang ditawarkan kepada para pelanggannya (Indrajit R Eko & Djokopranoto R, 2004). Dalam penyelenggaraan perguruan tinggi ketiga proses tersebut lebih dikenal dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi kegiatan pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. ketiganya merupakan proses yang saling terkait dan saling mendukung secara sisbiosis mutualisme

yang wajib dilaksanakan oleh seluruh sivitas akademika yang berada didalamnya secara berkelanjutan.

Acuan penyelenggaraan proses tersebut adalah standar kebutuhan masyarakat, sehingga luaran produk ataupun jasa benar-benar bermanfaat secara nyata di masyarakat. Untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat diperlukan kemampuan analisis potensi lokal yang berbasis seluruh aspek kehidupan (sosial, budaya, ekonomi, politik hankan) yang berorientasi global. Proses penggalan potensi secara nyata ke masyarakat merupakan salah satu bukti layanan perguruan tinggi kepada masyarakat, sehingga harapan masyarakat selaku konsumen (publik eksternal) perguruan tinggi benar-benar dapat merasakan secara langsung manfaatnya. Proses inti yang merupakan *revenue stream* institusi dapat terselenggara apabila perguruan tinggi ditunjang oleh sejumlah aktivitas pendukung terkait yang menjadi *cost center institusi*. Proses tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Proses Penyelenggaraan Tridarma Perguruan Tinggi

Dapat dicermati bahwa penyelenggaraan proses tri dharma perguruan tinggi melibatkan seluruh sivitas akademika yang terdistribusi di setiap satker UPN "Veteran" Jakarta. Penyelenggara aktivitas pendukung sekaligus merupakan publik internal UPN "Veteran" Jakarta dalam melaksanakan tugasnya satu sama lain saling terkait sehingga tercipta kolaborasi/kerjasama yang baik. Dengan demikian hubungan harmonis diantara publik internal yang tercipta merupakan dasar pembentukan opini publik eksternal terhadap lembaga.

Mengkomunikasikan secara verbal seluruh proses yang terjadi di UPN "Veteran" Jakarta kepada publik adalah salah satu strategi pembentukan opini publik. Publik terkait yang dapat dijadikan mitra sasaran pendidikan antara lain :

1. Persatuan Orang tua sebagai pemeran utama dalam memberikan dukungan anggaran yang memadai, Hubungan yang baik dengan orang tua diawali dengan komunikasi yang sering dan terbuka antara Dosen dan Mahasiswa serta pemberian pelayanan terhadap Mahasiswa.
2. Seluruh karyawan UPN "Veteran" Jakarta harus dilibatkan dalam program menjalin hubungan baik dengan publik eksternal sesuai perannya selaku support activities. Semakin ke bawah semakin mengutamakan aspek pelayanan kepada konsumen, sehingga menimbulkan kesan yang baik dan bermuara kepada kepuasan.

3. Mahasiswa yang merupakan publik internal terbesar dan terpenting di UPN "Veteran" Jakarta harus selalu diajak komunikasi tentang kebijakan, prosedur yang berlaku serta materi yang dikemas sesuai kebutuhan mereka serta menantang kemampuan mereka, agar mereka merasa bangga dengan lembaganya. Mahasiswa dapat berperan sebagai publik internal yang langsung merasakan dan menikmati proses sekaligus sebagai publik eksternal yaitu konsumen.
4. Komunitas bisnis dan kemitraan Universitas yang berupa program berbagi sumber daya, konsultasi, reviewer, atau kerjasama lainnya yang berhubungan dengan proses Tri Dharma akan memberikan opini terhadap kegiatan yang pernah dilakukan bersama.
5. Kelompok komunitas, seperti lingkungan sekitar, donor potensial dan warga peduli yang dapat dilakukan dengan acara pertemuan, forum khusus, akan memberikan penilaian serta respon terhadap layanan yang diberikan.
6. Media yang bersifat lokal, regional ataupun nasional melalui pemberian informasi tentang tantangan yang dihadapi oleh UPN "Veteran" Jakarta, kurikulum dan kebijakan pendidikan, sehingga media mendapatkan liputan berita strategis.
7. Dewan anggota pendidikan yang dapat bertindak menjadi perantara antara publik internal dengan

administrator profesional sehingga mendapat dukungan atas kebijakan yang dilaksanakan mengarah kepada standarisasi mutu institusi.

Seluruh publik internal potensial menjadi staf PR yang harus siap menghadapi isu-isu yang berkembang di masyarakat yang melibatkan kampus. Dengan pemberian informasi yang jelas, lugas, jujur secara terbuka akan menunjukkan bahwa akuntabilitas perguruan tinggi dapat dipertanggung jawabkan. Dalam hal ini siapapun yang berperan membina hubungan harus memiliki kemampuan berkomunikasi, mampu menunjukkan kepribadian yang baik, mampu menjalin hubungan dengan orang lain, mampu mengorganisir, mampu mengevaluasi program.

Tuntutan kemampuan tersebut dapat dijadikan arah sasaran pembinaan sumber daya manusia di UPN "Veteran" Jakarta, sehingga seluruh publik internalnya dapat memberikan kesan layanan yang baik terhadap publik eksternal sesuai posisinya sebagai pendukung aktivitas. Implementasi konsep revenue stream (*core processes*) dan cost center (*support activities*) di UPN "Veteran" Jakarta dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Proses inti berupa Tridharma Perguruan Tinggi sepenuhnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pelaksana akademis yaitu Fakultas dibantu oleh LPPM selaku mediator



dan fasilitator dharma 2 dan 3 dengan publik eksternal. Proses tersebut tidak dapat dipisahkan dan saling terkait. Aktivitas kegiatan belajar mengajar harus didukung secara empiris dengan penelitian yang bersifat pengembangan ipteks sehingga konsep yang digunakan dalam pembelajaran semakin berkembang. Hasil penelitian berupa prototip ataupun teknologi lain yang dapat dimanfaatkan sebagai alternatif problem solving oleh masyarakat. Hal ini akan menjadi umpan balik terhadap proses pembelajaran.

2. Aktifitas Pendukung merupakan satker di luar penyelenggara proses tridharma, terdiri dari administrasi akademik, keuangan, kemahasiswaan, kerjasama, personalia, serta sarana dan prasarana dituntut berperan aktif untuk terselenggaranya proses tridharma. Hal ini akan berpengaruh terhadap kelancaran proses tridharma. Kredibilitas, loyalitas serta kepedulian terhadap Universitas seluruh aktifitas pendukung akan berpengaruh terhadap percepatan proses dan hasil penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi.

Merupakan keharusan bagi Rektor selaku pimpinan tertinggi Universitas untuk menjadi komunikator yang efektif dan mediator yang baik dalam menyeimbangkan pelayanan dengan tuntutan publik sasaran

utama. Hampir sepertiga rektor perguruan tinggi mengatakan bahwa mereka lebih sering bertemu dengan Pejabat PRnya dari pada dengan anggota tim lainnya. Rektor merupakan kunci untuk membangun hubungan dan dukungan publik yang sangat dibutuhkan untuk memenuhi misi pendidikan di masyarakat global, dengan kata lain Rektor adalah orang yang paling mampu menjual seluruh institusi.

Kesimpulan

Pembentukan opini publik melalui publik relations merupakan strategi utama membangun citra UPN "Veteran" Jakarta. Publik sasaran meliputi publik internal yaitu seluruh karyawan, mahasiswa, Dosen serta unsur Pimpinan Universitas, sedangkan publik eksternal adalah masyarakat sebagai pengguna proses ataupun pengguna lulusan. Setiap orang yang menjadi publik internal dapat berperan sebagai PR apa lain, bila memiliki kemampuan untuk berkomunikasi, berkepribadian baik, membina hubungan baik dengan orang, mengorganisir, serta mengevaluasi program secara baik. UPN "Veteran" dapat memposisikan salah satu karyawan sebagai Public Relations Officer (PRO) atau secara otomatis diambil alih oleh Rektor selaku pimpinan tertinggi Universitas.

Daftar Pustaka

Cutlip Scott M, Center Allen H, Broom Glen M, 2006, *Effective Public Relations*, Alih Bahasa oleh Tri Wibowo, BS, Kencana Prenada Media Group Jakarta.

Indrajid Eko & Djokopranoto R, 2004, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Andi Offset Jakarta.

Ruslan Rosady, 2006, *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Perkasa Jakarta.

Soemirat Soleh & Ardianto Elvinaro, 2004, *Dasar-Dasar Publik Relations*, PT. Remaja Rosda Karya Bandung.

