

# MANAJEMEN HUMAS UNTUK MENINGKATKAN MUTU PERGURUAN TINGGI

**Yulfi Bagus Irmawan**

**Dr. Erny Roesminingsih, M.Si.**

Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya

[yulfi.17010714006@mhs.unesa.ac.id](mailto:yulfi.17010714006@mhs.unesa.ac.id)

**Abstrak:** Manajemen Humas menjadi salah satu media untuk meningkatkan kualitas mutu di lembaga Pendidikan Tinggi. Tujuan artikel ilmiah ini adalah untuk mengetahui serta menganalisis bagaimana Manajemen Humas dalam meningkatkan mutu Perguruan Tinggi. Metode yang digunakan adalah studi literatur yaitu sebuah penelitian kepustakaan melalui beberapa jurnal dan referensi. Dari hasil telaah jurnal tersebut ditemukan bahwa Manajemen Humas harus mengimplementasikan : (1) Manajemen Humas harus memaksimalkan 4 peranan strategis yaitu sebagai penasihat ahli, ahli pemecah masalah, fasilitator komunikasi, pelaksana teknis komunikasi. (2) pelaksanaan & komunikasi Manajemen Humas harus aktual, faktual, dan *up to date* menggunakan alat/media komunikasi yang menunjang kinerja Manajemen Humas. (3) evaluasi Manajemen Humas bertujuan menganalisis kekurangan dan apa yang perlu diperbaiki oleh Manajemen Humas.

**Kata Kunci :** Manajemen Humas, Peningkatan Mutu, Perguruan Tinggi.

**Abstract:** Public Relation Management is one of the media to improve the quality of the Higher education. This scientific article aims to know how is Public Relations Management improves the quality of College. From the review of journals and several references it was found that Public Relations Management to be aware of the following matters : (1) the role of Public Relations Management must be maximize 4 strategic roles that is expert prescriber, problem solving facilitator, communication facilitator, & communication technician (2) Public Relations implementation and communication must be actual, factual, and up to date using media communication that support Public Relations performance (3) Public Relations evaluation aims to analyze of lack and what needs to be improved by Public Relations.

**Keywords :** Public Relation Management, Quality Improvement, College.

## PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan tentu sangat ditentukan dari perkembangan sebuah ilmu pendidikan, dimana ilmu pendidikan tersebut memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pendidikan atau indikator untuk melihat maju mundurnya suatu bangsa (Baharun, 2016). Perihal tersebut tentu dapat kita lihat dan rasakan di lingkungan sekitar kita, misalnya proses penyelenggaraan pendidikan yang dilakukan dengan baik oleh suatu lembaga pendidikan maka kualitas dan mutunya bisa kita amati. Terjadi perbedaan dengan lembaga pendidikan yang hanya melaksanakan proses penyelenggaraan hanya ala kadarnya saja maka output yang dihasilkan juga akan biasa saja, bahkan mutu dan kualitasnya akan berada dibawah standar.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 mengenai SPN atau Sistem Pendidikan Nasional di dalam Pasal 1 berbunyi “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dan produktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang di perlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”. Dari tahun ke tahun permasalahan yang paling sering terjadi di lingkup Pendidikan Nasional ialah rendahnya kualitas mutu Pendidikan di setiap jenjang satuan Pendidikan, mulai tingkat paling bawah yakni Taman kanak-kanak hingga tingkat paling atas yaitu Perguruan Tinggi.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi dalam Bab 1 Pasal 1 berbunyi “Pendidikan Tinggi adalah jenjang Pendidikan setelah Pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.” lebih lanjut pada Pasal 4 berbunyi “Perguruan Tinggi adalah satuan Pendidikan yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi.”

Hasil penelitian yang telah dilakukan PISA atau *Programme for International Student Assessment* (2018) menunjukkan bahwa

kualitas Pendidikan di Indonesia masih tergolong rendah. Hal tersebut ditunjukkan dengan skor Indonesia dalam kategori membaca, sains, dan matematika berada pada urutan ke-74 dari 79 Negara.

Berikutnya menurut data yang di himpun *The – QS World University Ranking* di tahun 2021 dari 450 Universitas di dunia, Universitas di Indonesia berada di posisi yang cukup rendah, berikut 3 universitas di Indonesia yang berada di posisi tertinggi di level ranking Perguruan Tinggi Dunia tersebut :

- 1) Universitas Gadjah Mada (peringkat tertinggi dari Indonesia) di tahun 2021 peringkat ke 254 (tahun 2011 peringkat ke-321);
- 2) Universitas Indonesia tahun 2021 berada diperingkat ke-305 (tahun 2011 peringkat ke-217),
- 3) Bandung *Institute of Technology* (ITB) ditahun 2021 peringkat ke-313 (tahun 2011 peringkat ke- 401).

Selanjutnya menurut *The-QS Asian University Ranking* di tahun 2021, Indonesia berada di posisi ke-57 tingkat Asia diduduki oleh Perguruan Tinggi Universitas Gadjah Mada. Selanjutnya, Universitas Indonesia berada di peringkat ke-59, sedangkan Bandung *Institute of Technology* (ITB) berada di peringkat ke-62.

Data tersebut membuktikan bahwa tingkat pencapaian atas kualitas mutu pendidikan oleh Perguruan Tinggi yang ada di Negara Indonesia cukup rendah jika dibandingkan dengan kualitas mutu Pendidikan di Negara lain. Proses peningkatan mutu pendidikan tersebut tentunya memerlukan keterlibatan pihak-pihak penting dalam lembaga pendidikan seperti Pemerintah Pusat, Kementerian Pendidikan, Pemerintah Daerah, Rektor, Masyarakat, Civitas Akademika, dll. Civitas Akademika ini meliputi banyak pihak mulai dari Dosen, Tenaga Kependidikan, pekerja Non Kependidikan dan juga salah satunya Manajemen Humas. Manajemen Humas / *Public Relations* adalah salah satu bagian terpenting untuk mewujudkan peningkatan kualitas mutu Pendidikan sebuah lembaga Perguruan Tinggi.

(Cutlip, et al., 1994) menjelaskan bahwasannya Manajemen Humas merupakan fungsi dari Manajemen yang menilai sikap publik / masyarakat, melakukan identifikasi

kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi dalam rangka kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan sebuah program kegiatan untuk memperoleh pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publik / masyarakatnya. Proses aktifitas Manajemen Humas secara penuh mengacu terhadap pendekatan manajerial dari awal perencanaan sampai evaluasi. Pada proses perencanaan ini bisa menggunakan “4” empat tahap yang menjadi acuan dalam menjalankan program dari Manajemen Humas antara lain : 1). *fact finding*, 2). *planning*, 3). *communicating*, 4). *evaluating*. Kesimpulannya yaitu Manajemen Humas ditunjukkan kepada semua bentuk kegiatan komunikasi yang terdapat dalam sebuah organisasi, menggunakan berbagai aspek dari asas-asas manajemen mulai dari awal proses perencanaan hingga evaluasi.

Setiap Lembaga / Instansi manapun, termasuk lembaga pendidikan pasti memiliki dan melaksanakan prosesi kegiatan Manajemen Humas. Kegiatan yang dilakukan yakni memberikan informasi serta keterangan dalam rangka menciptakan sebuah pemahaman yang jelas kepada khalayak masyarakat berkenaan dengan fungsi dan tugas yang di emban Manajemen Humas itu sendiri. Namun hingga saat ini masih banyak praktisi Manajemen Humas dari lembaga pendidikan dalam menjalankan tugasnya masih terhambat oleh berbagai permasalahan yang menghambat kinerjanya, salah satunya yaitu minimumnya peran dari Manajemen Humas itu sendiri dalam memaksimalkan tugas dan kewenangannya.

(Kriyantono, 2019) di dalam bukunya mengemukakan bahwa “Penelitian yang telah kami lakukan kepada Manajemen Humas Perguruan Tinggi dengan mengambil sample sebanyak 16 PTN sebagai informan, menunjukkan bahwasannya masih terdapat masalah pada Sumber Daya Manusia, kurangnya kualitas kinerja para pengelola informasi (Manajemen Humas) di beberapa Perguruan Tinggi. Banyak praktisi Manajemen Humas yang belum paham fungsi Manajemen Humas dan bagaimana cara agar fungsi tersebut terlaksana sesuai sasaran. Ditemukan fakta dilapangan, tugas dan fungsi dari Manajemen Humas lebih banyak diartikan sebagai fungsi teknisi komunikasi dan protokol, seperti membuat bulletin, menerima tamu, dokumentasi, dan meliputi kegiatan-

kegiatan pimpinan. Di sisi lain, fungsi manajerial, yaitu sebagai mediator komunikasi antara pimpinan dan publik internal, antara Ditjen Dikti dan lembaga Perguruan Tinggi belum berjalan efektif dan efisien.

Padahal seharusnya tugas yang dilakukan Manajemen Humas dalam lembaga pendidikan merupakan bagian integral dalam organisasi, Dengan adanya Manajemen Humas di dalam lembaga, dampaknya informasi akan lebih mudah di distribusikan ke pihak-pihak terkait untuk mewujudkan peningkatan kualitas mutu dari lembaga pendidikan. Manajemen Hubungan Masyarakat mutlak digunakan di sektor sektor Pendidikan mulai dari tingkat (SMP) Sekolah Menengah Pertama, (SMA) Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, sampai Perguruan Tinggi. Manajemen Humas di Perguruan Tinggi memiliki peranan ekstra dibandingkan dengan lembaga Manajemen Humas sejenis lainnya. Manajemen Humas diminta untuk mampu menciptakan citra positif pada Lembaga Perguruan Tinggi, memasuki era kemajuan kedepan atau persaingan globalisasi di masa depan, juga menghadapi era otonomi pendidikan yang semakin modern, menumbuhkan interaksi komunikasi yang sinergis antara lembaga pendidikan dengan publik / masyarakat, serta menciptakan lembaga yang tanggap terhadap berbagai dinamika yang ada di masyarakat. Dengan begitu fungsi Manajemen Humas Perguruan Tinggi dituntut selalu proporsional dan professional dalam mengelola sebuah informasi sehingga akan terwujud sebuah citra positif lembaga. Tuntutan ini menunjukkan bahwa perlunya manajemen terhadap pengelolaan komunikasi baik dalam ranah internal maupun external di Perguruan Tinggi.

Di dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 mengenai Pendidikan Tinggi pada pasal 1 ayat 9 yang menerangkan tugas, kemudian fungsi, dan tanggung jawab dari Lembaga Perguruan Tinggi yaitu didalam Tridharma Perguruan Tinggi, yaitu pertama, fungsi pengajaran, kedua yakni penelitian, yang ketiga yakni pengabdian masyarakat. Untuk menjalankan ketiga fungsi tersebut diperlukan interaksi antara Perguruan Tinggi dengan publik / masyarakat, masyarakat sebagai mitra. Interaksi tersebut merupakan tugas dari Manajemen Humas. Persaingan global yang semakin pesat menuntut Perguruan Tinggi untuk proaktif melakukan pembenahan sistem

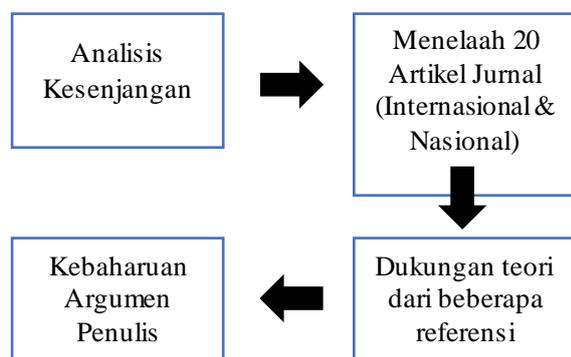
di internal dengan mengandalkan Manajemen Humas, salah satu contohnya yakni peningkatan intensitas komunikasi antar internal civitas akademika sehingga menghasilkan sebuah keefektifan dan efisiensi pengelolaan sebuah informasi. Manajemen Humas Perguruan Tinggi semakin penting keberadaannya menjawab berbagai masalah persoalan serta tuntutan yang sering muncul di khalayak masyarakat.

Berdasarkan paparan di atas bahwa lembaga Perguruan Tinggi harus mempunyai Manajemen Humas yang memiliki kinerja optimal agar peningkatan mutu Perguruan Tinggi bisa terealisasi secara maksimal dengan mendayagunakan Sumber Daya Manusia yang terdapat di dalam Manajemen Humas. Demikian Penulis mengkaji topik tersebut melalui artikel ilmiah yang berjudul “Manajemen Humas Untuk Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi”.

## METODE

Metode yang digunakan untuk menyusun artikel ilmiah ini adalah metode studi literatur (*library research*) dengan menelaah 10 jurnal nasional dan 10 jurnal internasional serta menelaah beberapa sumber referensi bagi penulis. Dalam pemilihan jurnal penulis menyeleksi beberapa jurnal yang sesuai dan sudah dipublikasikan agar jurnal tersebut lebih valid digunakan sebagai rujukan. Dari sumber tersebut memuat bagaimana Manajemen Humas untuk meningkatkan mutu Perguruan Tinggi. Sumber data jurnal yang telah dikumpulkan terkait dengan topik yang telah dipilih untuk kemudian di unduh dan di kaji melalui internet di antaranya yang bersumber dari link/website. Bentuk telaah yang dilakukan penulis adalah membandingkan hasil dari tiap-tiap artikel jurnal yang di dukung dengan argumen buku untuk menentukan kaitan antara satu dengan lainnya agar menghasilkan sebuah pembaharuan dari penulis.

Berikut kerangka berfikir penulis dalam bentuk flowchart :



## Gambar 1 Flowchart Metode Penelitian

Dalam buku yang ditulis (Semiawan, 2010) menjelaskan tinjauan pustaka atau *literature review* merupakan proses menelaah sumber dari literatur, buku, serta catatan-catatan yang berkaitan dengan solusi dari permasalahan dalam penelitian. Berikut adalah Langkah-langkah dalam melakukan *literature review* yaitu

- 1) Memformulasikan masalah, penulis akan memilih suatu topik yang cocok, menarik dan sesuai. Masalah yang diangkat harus ditulis dengan tepat, lengkap dan akurat.
- 2) Mencari dan menemukan literatur, penulis harus aktif mencari sumber literatur yang relevan dan sesuai dengan penelitian, sehingga gambaran dari topik yang akan di review akan lebih mudah di analisa.
- 3) Proses evaluasi data, yakni melihat sumber literatur yang ada, apa yang menjadi kontribusi untuk topik yang akan dibahas dan mencari serta menemukan sumber data yang relevan kebutuhan,
- 4) Meringkas, menganalisis, mendiskusikan dan mengintrepretasikan literatur yang telah ada. Studi literatur atau bisa disebut dengan riset Pustaka merupakan metode penelitian yang didasarkan pada karya tulis, termasuk dari hasil penelitian mulai dari yang sudah maupun yang akan dipublikasikan.

(Zed, 2014) mengemukakan bahwa meskipun termasuk dalam bentuk penelitian yakni menggunakan studi literatur sebagai metodenya, penulis tidak harus turun secara langsung ke lapangan untuk mencari data / bertemu dengan narasumber / responden. Pada studi literatur ini, penelusuran referensi / Pustaka tidak hanya digunakan menyiapkan kerangka penelitian, namun juga memanfaatkan sumber pustaka tersebut guna menemukan data penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil dari penulisan artikel ini yaitu diperoleh dengan mengkaji teori dan proses review dari jurnal yang telah dipilih penulis menggunakan studi literatur yang bisa menghasilkan sebuah penemuan atau

penelitian baru, yang nantinya bisa memberikan sebuah masukan terhadap judul yang sudah dipilih penulis dan telah dikelompokkan sebagai berikut ini :

### **1. Peranan Manajemen Humas di Perguruan Tinggi :**

Penelitian yang dilakukan oleh (Narteh, et al., 2013) mengenai praktik Manajemen Humas di Universitas Swasta di Ghana, penelitian tersebut menggunakan studi kualitatif. Dari studi tersebut menunjukkan bahwa Manajemen Humas tidak menjalankan peranan mereka secara efektif di *internal* Universitas karena mereka kekurangan staf dan logistik yang tidak memenuhi syarat untuk memungkinkan mereka bekerja secara efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rai, 2020) mengenai pengelolaan Manajemen Humas Program Nasional Senyum Indonesia. Penelitian ini memakai metode studi literatur. Temuan dari studi tersebut adalah diperlukan adanya manajemen perencanaan yang baik, dan mencegah kegagalan aktivitas komunikasi. Setiap strategi dan taktik komunikasi perlu dilaksanakan sepenuhnya agar proses komunikasi bisa tercapai dengan baik serta bekerja secara efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh (Alshibani & Azam, 2020) tentang pengaruh Manajemen Humas dalam mengembangkan citra organisasi melalui peranan Manajemen Humas di Libya. Metode penelitian yang digunakan yakni metode kuantitatif. Dari penelitian tersebut ditemukan bahwa pengaruh positif cukup signifikan dari Manajemen Humas dengan publik / masyarakat berimbas terhadap citra organisasi untuk semua organisasi yang diteliti, yang jadi penting dalam meningkatkan hubungan masyarakat dengan organisasi yang diteliti.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mughtar & Herdiana, 2016) mengenai peranan serta pola strategi yang digunakan Manajemen Humas dalam pembentukan citra dari Perguruan Tinggi Islam. Metode penelitian menggunakan studi kualitatif. Hasil penelitian tersebut menemukan fakta yakni peran Manajemen Humas pada Perguruan Tinggi selalu bertujuan untuk meningkatkan citra lembaganya melalui agenda rutin yang telah direncanakan dan di evaluasi setiap periodenya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nurjannah, 2020) mengenai peran Manajemen Humas dalam rangka pengembangan Pendidikan melalui Otonomi Pendidikan Tinggi. Penelitian ini memanfaatkan metode studi literatur. Temuan dari studi tersebut adalah Manajemen Humas dalam meningkatkan mutu pendidikan memerlukan perhatian khusus dari Pimpinan Perguruan Tinggi, terkhusus Perguruan Tinggi Swasta, Manajemen Humas harus senantiasa ekstra terus diarahkan dengan kegiatan yang dapat meningkatkan mutu lembaga, jika tidak demikian maka Perguruan Tinggi Swasta akan terancam keberadaan / eksistensinya karena kurang diminati khalayak masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi, 2015) mengenai peranan Manajemen Humas dalam membentuk citra positif di Perguruan Tinggi. Penelitian ini menggunakan studi literatur. Hasil penelitian tersebut yakni Manajemen Humas memiliki peranan dalam melakukan komunikasi baik kepada pihak *internal* maupun pihak *eksternal*. Peran Manajemen Humas tersebut yaitu meyakinkan masyarakat mengenai apa saja yang sudah dicapai oleh Lembaga Perguruan Tinggi melalui penyampaian fakta (publikasi), semisal tercapainya indikator sarana dan prasarana yang sesuai kebutuhan, dosen-dosen berkualitas pencapaian prestasi oleh mahasiswa, jumlah mahasiswa yang terserap dalam dunia kerja baik di Lembaga Pemerintahan, Perusahaan, dll.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ilmiati, 2016) mengenai peran Manajemen Humas dalam rangka membangun sebuah citra Perguruan Tinggi Muhammadiyah. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus. Penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa peranan Manajemen Humas dalam melakukan pembangunan citra berskala Internasional di UAD (Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta) dengan melaksanakan (3) tiga perannya yaitu sebagai 1). (*expert presciber*) penasihat ahli 2). (*communication facilitator*) fasilitator komunikasi 3). (*communication technician*) pelaksana teknis komunikasi . dari ketiga peranan tersebut maka ditemukan bahwa Manajemen Humas UAD lebih terfokus

menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi / peran secara teknis. Lebih luas lagi pelaksanaan peranan Manajemen Humas di UAD masih berada di posisi sebagai pendukung proses *Internasionalisasi* melalui (publikasi).

## 2. Pelaksanaan dan komunikasi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Mukhtar, et al., 2020) mengenai pelaksanaan Manajemen Humas dalam mengembangkan perilaku organisasi di Perguruan Tinggi. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif studi kualitatif. Dari penelitian tersebut ditemukan bahwasannya proses kinerja Manajemen Humas bisa dilihat mulai dari pelaksanaan, perencanaan komunikasi kelompok kecil, pelaksanaan acara kehumasan, penggunaan media, dan evaluasi di sekolah. Manajemen Humas dapat mengembangkan pola komunikasi dan perilaku organisasi di Perguruan Tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat, 2019) mengenai pelaksanaan fungsi dan aturan Manajemen Humas di pusat Pendidikan Milenial. Hasil penelitian ini adalah seorang Manajemen Humas harus memiliki perencanaan yang baik sebelum menyampaikan informasi apapun, Langkah-langkah strategis yang dilakukan Manajemen Humas, Manajemen Humas harus dapat mengumpulkan data secara valid, menganalisis, memproses, menyimpulkan, sebelum menyampaikan informasi pada publik.

Penelitian berikutnya yakni dilakukan oleh (Yenni & Fitriani, 2020) mengenai peranan Manajemen Humas dalam pengembangan Perguruan Tinggi. Metode penelitian menggunakan studi kualitatif. Penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa rencana strategi yang akan digunakan Manajemen Humas yakni suatu perpaduan antara perencanaan pola komunikasi dan komunikasi manajerial. Tujuan yang diinginkan Manajemen Humas ialah (pencapaian sasaran) target tersendiri / sehingga tercipta citra dan reputasi yang positif dari lembaga. Kemampuan bentuk komunikasi, baik secara lisan ataupun tulisan merupakan bentuk penyampaian ide, pesan, dan

gagasan dari program kerja, dan pembentukan opini atau penguasaan pendapat umum sesuai yang diharapkan oleh komunikator.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nurul, 2018) tentang pola strategi yang dibangun Manajemen Humas dalam menyampaikan Program Unggulan sebuah Lembaga. Penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa langkah-langkah yang diterapkan Manajemen Humas di lembaga ini ialah membuat sebuah “Tim” yang solid dibawah koordinasi Kepala Lembaga dengan Manajemen Humas untuk melakukan penyampaian program unggulan lembaga mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasannya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Suteki, et al., 2020) tentang Manajemen Hubungan Masyarakat dalam wmeningkatkan citra Perguruan Tinggi Universitas Terbuka Surabaya melalui Sosial Media. Penelitian tersebut menggunakan studi kualitatif. Dari penelitian tersebut ditemukan bahwasannya pelaksanaan kegiatan Manajemen Humas di Universitas Terbuka Surabaya yakni menyiapkan staff anggota dalam mengelola akun social media dan situs web; mengatur staff dan mendelegasikan pekerjaan; komunikasi dilakukan baik secara *internal* maupun *eksternal*; pelaksanaan program dibagi menjadi rutinitas yang terjadwal dan insidental program; supervisi dilakukan oleh koordinator dan Pimpinan Universitas Terbuka Surabaya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kriyantono, 2019) mengenai aktivitas Manajemen Humas di Perguruan Tinggi berbasis *excellence theory*. Metode penelitian tersebut menggunakan studi kualitatif. Dari penelitian tersebut ditemukan bahwasannya strategi pada komunikasi dua arah secara simetris telah dilaksanakan Manajemen Humas namun lebih banyak terfokus kepada publik eksternal. Ditemukan juga bahwa proses kegiatan Manajemen Humas dimasukkan menjadi bagian sebuah kegiatan manajemen serta kegiatan yang dominan di Perguruan Tinggi / Universitas.

Penelitian yang dilakukan oleh (Andriyani, 2020) mengenai proses Manajemen Humas untuk membangun citra dari lembaganya. Hasil dari penelitian

tersebut yaitu pelaksanaan Manajemen Humas dimulai dari perencanaan pembuatan panitia pelaksana kegiatan, proses komunikasi internal, pemberian arahan, penyampaian informasi kegiatan melalui berbagai media yang telah disepakati.

Penelitian yang dilakukan oleh (Amalia, 2020) mengenai strategi dalam berkomunikasi yang dilakukan Manajemen Humas untuk meningkatkan kepercayaan publik / masyarakat di Perguruan Tinggi UNUJA / Universitas Nurul Jadid. Metode penelitian tersebut menggunakan studi kualitatif. Penelitian tersebut menghasilkan temuan yaitu beberapa prinsip dalam berkomunikasi yang dikembangkan Manajemen Humas UNUJA diantaranya : 1). Prinsip keterbukaan, 2). *mutual relationship*, 3). *Meaning construction*, serta prinsip dalam nilai-nilai islami seperti amanah, fathonah, shiddiq, dan tabligh.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yulista, 2019) mengenai Manajemen Humas dalam membangun reputasi Perguruan Tinggi. Metode yang digunakan ialah metode kualitatif. Penelitian tersebut menghasilkan temuan : 1). Manajemen Humas memiliki peranan sebagai seorang fasilitator komunikasi, artinya Manajemen Humas memiliki peranan sebagai pihak yang senantiasa mendengarkan apa yang publik harapkan serta menyampaikan yang ingin disampaikan pihak Lembaga kepada *internal* maupun *eksternal* publik, (2). Manajemen Humas berkomitmen menjaga komunikasi, hal tersebut dimaksudkan agar pondasi hubungan yang telah dibangun menjadi kuat, dampaknya yakni reputasi dari Perguruan Tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Campbell, 2018) mengenai Proses Manajemen Humas dan komunikasi internal di Perguruan Tinggi. Hasil penelitian tersebut mengkaji bagaimana praktisi humas tingkat senior di Perguruan Tinggi mengembangkan dan melaksanakan tanggung jawab komunikasi *internal* mereka kepada karyawan dibawahnya.

### **3. Evaluasi Kegiatan Manajemen Hubungan Masyarakat di Perguruan Tinggi**

Penelitian yang dilakukan oleh (Andriyani, 2020) mengenai Manajemen Hubungan Masyarakat dalam

meningkatkan citra lembaganya. Metode penelitian menggunakan studi kualitatif. Hasil penelitiannya ialah Manajemen Humas melakukan proses evaluasi untuk meningkatkan hubungan kolaboratif mereka dengan masyarakat sekitar untuk meningkatkan kualitas lembaga melalui kerjasama *internal* dan *eksternal* yang dilakukan secara teratur.

Penelitian yang dilakukan oleh (Aw, 2019) mengenai pengembangan instrumen evaluasi untuk menilai kinerja Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan. Penelitian tersebut menggunakan studi kualitatif. Penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa instrument evaluasi proses kinerja dari Manajemen Humas ada (3) tiga komponen, yaitu hubungan *internal*, hubungan *external*, serta pengembangan kapasitas Manajemen Humas.

Penelitian yang dilakukan oleh (Prabasari, et al., 2017) mengenai evaluasi yang dilakukan Manajemen Humas di Universitas Udayana. Penelitian tersebut memakai pendekatan kualitatif. Penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa proses evaluasi Manajemen Humas di Universitas Udayana melakukan audit secara internal menggunakan analisis SWOT.

Penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi, 2019) mengenai evaluasi strategi Manajemen Humas dalam mengelola reputasi Perguruan Tinggi di Universitas Jenderal Soedirman. Penelitian tersebut menggunakan studi kualitatif. Penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa evaluasi hasil kerja Manajemen Humas yang telah dilakukan yakni menunjukkan peningkatan kinerja, Dari hasil evaluasi itu, dapat diambil kesimpulan mana yang menjadi kekurangan & apa saja faktor yang perlu dibenahi Manajemen Humas, *output* dari kegiatan pencitraan yang telah dilakukan Manajemen Humas Universitas Jenderal Soedirman yakni peningkatan reputasi lembaga, yang tentunya berpengaruh pada minat dari calon (maba) mahasiswa baru yang meningkatkan setiap tahunnya dan banyak mahasiswa lulusan Universitas Jenderal Soedirman yang mudah mendapatkan pekerjaan pasca lulus.

### **Pembahasan**

## 1. Peranan Manajemen Humas di Perguruan Tinggi

Menurut (Suyanto, 2016) dalam tesisnya, hal-hal yang harus diperhatikan ketika Manajemen Humas berkomunikasi yaitu :

- a. *Attention* / mendapatkan perhatian dari target sasaran (publik / masyarakat),
- b. memberikan stimulasi pada isi pesan atau informasi yang disampaikan,
- c. Membangun niat serta keinginan untuk bertindak dalam pesan,
- d. pengarahan tindakan dari mereka yang konsisten dengan pesan. Intinya yakni praktisi Manajemen Humas wajib memiliki *skill* / keahlian untuk menyampaikan informasi-informasi lembaga dengan pola komunikasi yang baik tanpa membohongi publik / masyarakat. Manajemen Humas juga harus mampu menyeleksi serta memahami opini publik / masyarakat yang berkembang, sehingga meminimalisir *miss-komunikasi* / salah paham antar keduanya.

Menurut (Cutlip, et al., 1994) menyatakan bahwa peranan praktisi Manajemen Humas teridentifikasi menjadi (4) empat peranan yaitu :

- a. *Expert prescriber* : tugas Manajemen Humas yakni sebagai seorang ahli yang turut andil memberikan nasihat kepada pimpinan;
- b. *Problem solving facilitator* atau pemecah masalah, yakni perannya sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah, Manajemen Humas dilibatkan dalam setiap tugas Manajemen, baik menjadi anggota tim atau menjadi pemimpin dalam melakukan penanganan krisis/isu/masalah;
- c. *Communication facilitator* atau fasilitator komunikasi, yaitu berperan sebagai fasilitator komunikasi antara lembaga dengan publik / masyarakat dengan kata lain sebagai jembatan komunikasi dan sebagai media penengah bila terjadi miskomunikasi;
- d. *Communication technician* atau komunikasi teknis, yakni berperan sebagai pelaksana teknis komunikasi termasuk penyediaan layanan teknis. Empat peran tersebut mutlak harus dikuasai Manajemen Humas untuk

diterapkan diberbagai permasalahan persoalan yang terjadi dan bersifat beragam.

Selanjutnya menurut (Nasution, 2010) dalam bukunya, menyampaikan bahwa agar tugas dan fungsi Manajemen Humas dari Perguruan Tinggi berjalan tepat guna, efektif dan efisien yang perlu diperhatikan :

- a. Manajemen Humas harus mendapatkan wewenang untuk mendapatkan informasi dari semua unit yang ada di lembaga Perguruan Tinggi pada saat rapat pimpinan,
- b. Manajemen Humas harus mendapatkan wewenang untuk menyampaikan ide / gagasan pada forum-forum resmi tersebut,
- c. Struktur lembaga Manajemen Humas harus lengkap mulai dari peralatan yang memadai, informasi yang berbasis data, praktisi Manajemen Humas yang *professional*,
- d. Manajemen Humas senantiasa melakukan pendekatan dengan Pimpinan Lembaga agar lebih efektif mendapatkan informasi karena menjangkau secara langsung kepada top manajemen,
- e. Supaya Sumber Daya Manusia Manajemen Humas berkualitas, maka perlu prosesi rekrutmen yang selektif sesuai kualitas dan kapabilitasnya. Dengan demikian maka peranan yang dilakukan oleh Manajemen Humas akan lebih efektif karena keluwesan dalam berbagai wewenang yang seharusnya bisa diakses Manajemen Humas.

## 2. Pelaksanaan & Komunikasi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi

Menurut (Amalia, 2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa proses pelaksanaan Manajemen Humas di Universitas Nurul Jadid telah menerapkan fungsi Manajemen Humas dengan cukup baik yakni sebagai alat komunikasi kepada publik sehingga tercipta kepercayaan atas citra dari lembaga Perguruan Tinggi tersebut, mereka menerapkan *mutual relationship*, prinsip keterbukaan, serta prinsip dalam nilai-nilai islami seperti amanah, fathonah, shiddiq, dan tabligh. Dalam melaksanakan kegiatan komunikasi yang interaktif tersebut tentu akan tercipta hubungan yang baik antara publik /

masyarakat dengan lembaga Perguruan Tinggi.

Menurut (Ngurah & Putra, 1999) dalam bukunya, tahapan komunikasi praktisi Manajemen Humas mulai dari proses perencanaan mengenai apa serta bagaimana proses komunikasi yang dilakukan, dampaknya yakni timbul kesan yang berpotensi memberikan pengaruh terhadap pihak-pihak yang terlibat / berkepentingan. Implementasi program Manajemen Humas jangan hanya dengan program komunikasi namun juga program tindakan dalam penyelesaian masalah yang dihadapi lembaga. Mengingat permasalahan kehumasan itu juga bisa ditimbulkan dari faktor komunikasi dan non-komunikasi, Manajemen Humas harus memberikan usulan program tindakan sebagai penunjang penyelesaian masalah.

Menurut data yang diberikan oleh (Campbell, 2018) mengemukakan bahwa Manajemen Humas sebagai media komunikasi bisa menggunakan berbagai alat/ penyampaian sebagai berikut 1). *House Journal* 2). *Forms of Internal Journal House* 3). *Advertisement* 4). *Exhibition* 5). *Internal Media* 6). *Internet Media* 7). *Photography* 8). *Film* 9). *Pers.*

Dalam melaksanakan dan menerapkan serta mengkomunikasikan tugasnya Manajemen Humas dapat menggunakan bermacam alat / fasilitas/ penunjang yang bisa memudahkan serta menunjang pekerjaannya.

Menurut (Pratiwi, 2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Manajemen Humas Universitas Jenderal Soedirman dalam melaksanakan komunikasinya memanfaatkan media massa terutama media online sebagai strategi utama dalam melakukan pencitraan untuk membangun reputasi Universitas, selain menggunakan majalah, media lain yang digunakan adalah website resmi Universitas Jenderal Soedirman untuk menghadirkan berita *up-to-date*, berbagai informasi, agenda, serta pengumuman yang ada di Universitas Jenderal Soedirman. Yang terakhir adalah kerjasama antara Manajemen Humas Universitas Jenderal Soedirman dengan wartawan, Manajemen Humas cukup mengirimkan *pers release* kegiatan melalui e-mail untuk menginformasikan prestasi, kegiatan,

pencapaian kerja kepada media. Dalam hal ini media terutama media digital memiliki pengaruh yang signifikan dalam menunjang aktifitas Manajemen Humas Perguruan Tinggi pada masa sekarang.

### **3. Evaluasi Kegiatan Manajemen Hubungan Masyarakat di Perguruan Tinggi**

Pada tahap akhir ini praktisi Manajemen Humas memberikan penilaian atas penyelenggaraan program / aktifitas dari Manajemen Humas, serta tingkat keefektifan dari proses pelaksanaan dan komunikasi yang sudah dijalankan Manajemen Humas sebelumnya.

Dalam bukunya (Ngurah & Putra, 1999) menegaskan bahwa evaluasi program Manajemen Humas sangat penting dilaksanakan karena :

- a. untuk menunjukkan nilai dari program kehumasan untuk lembaga, agar Manajemen Humas bisa mempertahankan program-program tersebut serta tahu posisi / keberadaan dari Manajemen Humas.
- b. berbagai tuntutan dari Manajemen lembaga / perusahaan agar tiap bagian yang ada mempertanggung jawabkan setiap pengeluaran sumberdayanya.
- c. menganulir stigma / pendapat / pemikiran bahwa program Manajemen Humas adalah bagian yang hanya menghambur-hamburkan keuangan (biaya yang besar, dan tidak adanya kejelasan hasil pencapaiannya)
- d. merupakan usaha meningkatkan status *professionalisme* Sumber Daya Manusia Manajemen Humas.

(Ngurah & Putra, 1999) menjelaskan bahwa evaluasi perencanaan bisa melalui 7 (tujuh) indikator dalam mengetahui apakah program-program Manajemen Humas telah berhasil sesuai dengan tujuan yaitu : 1). Pencapaian sebuah sasaran (*goal achievement*); 2). Pengukuran perbaikan (*measurement of improvement*); 3). Pengukuran hasil (*measurement of result*); 4). Efisiensi biaya (*cost efficiency*); 5). Perubahan organisasi (*organizational change*); 6). Efek yang tak terencana (*unplanned effect*); 7). Harapan-harapan tak terakulasi (*unarticulated hopes*).

(Ngurah & Putra, 1999) menyebutkan apa saja tahapan dalam melakukan proses evaluasi kegiatan Manajemen Humas diantaranya : 1).

Membuat sebuah rumusan tujuan dari program secara spesifik serta bisa di ukur. 2). Melakukan pengukuran atas efek yang telah dicapai dari program yang sudah dijalankan. 3). Melakukan pengumpulan data-data serta pengukuran atas efek pada sample yang dipilih. 4) Pembuatan laporan atas hasil program kepada Pimpinan. Semua hasil dari program harus diimplementasikan kepada pengambilan keputusan (capaian atas hasil untuk melakukan perbaikan program kedepannya).

Berdasarkan paparan data diatas disimpulkan bahwa peran serta Manajemen Humas untuk peningkatan mutu sebuah Lembaga Perguruan Tinggi merupakan hal yang tepat dilakukan. Sesuai dengan penjabaran (Dozier & Broom, 2005) bahwa pada proses pencapaian mutu Perguruan Tinggi, Manajemen Humas memiliki 4 peran strategis yang bisa menunjang pencapaian mutu tersebut. Kemudian, pelaksanaan dan komunikasi yang dilakukan juga harus menggunakan alat komunikasi yang relevan dengan kondisi dan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Terakhir, proses evaluasi yang dilakukan Manajemen Humas dalam meningkatkan mutu Perguruan Tinggi melalui 2 tahapan yakni evaluasi perencanaan dan evaluasi pelaksanaan Manajemen Humas.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwasannya Manajemen Humas dalam rangka peningkatan mutu Perguruan Tinggi merupakan upaya Manajemen Humas yang dilakukan secara efektif dalam memaksimalkan Sumber Daya Manusianya agar pencapaian mutu bisa tercapai maksimal di Perguruan Tinggi. Hal tersebut merupakan kebutuhan wajib untuk mewujudkan citra yang baik dan bagus di sebuah Perguruan Tinggi. Manajemen Humas harus bisa memetakan dan mengimplementasikan 4 peranan strategisnya, yaitu sebagai 1). *Expert presciber/* Penasihat Ahli, 2). *Problem Solving Facilitator/* Ahli Memecahkan Masalah, 3). *Communication Facilitator/* Fasilitator Komunikasi, 4). *Communication Technician/* Pelaksana Teknis Komunikasi.

Pelaksanaan serta komunikasi Manajemen Humas meliputi penyajian data, fakta aktual, serta penyampaian data informatif yang akan

disampaikan ke publik sehingga terjalin komunikasi yang baik antara lembaga dan masyarakat dengan menggunakan berbagai alat komunikasi.

Evaluasi yang dilakukan oleh Manajemen Humas Perguruan Tinggi menggunakan dua cara yaitu : Pertama, evaluasi perencanaan, evaluasi ini fokus kepada apakah program Manajemen Humas sudah tepat sasaran sesuai tujuan yang diharapkan Lembaga Perguruan Tinggi. Kedua, evaluasi pelaksanaan, yakni dengan memonitoring berjalannya kegiatan Manajemen Humas di Perguruan Tinggi dengan melihat laporan / *progress* yang telah dilaksanakan. Jika terdapat kendala dalam proses tersebut maka akan di selesaikan secara tepat oleh Manajemen Humas dengan pemantauan dari Lembaga Perguruan Tinggi.

### **Saran**

Peranan Manajemen Humas sangatlah penting dalam mewujudkan dan meningkatkan mutu sebuah Lembaga Perguruan Tinggi. Maka Manajemen Humas harus mampu memahami serta bisa melaksanakan dengan tepat 4 peran fungsi strategisnya. Selain itu, Universitas selaku Lembaga Perguruan Tinggi perlu memberikan pembinaan secara intensif, apabila dibutuhkan maka perlu dibuat diklat khusus secara berkala dan perhatian khusus terhadap kinerja Manajemen Humas agar fungsi badan tersebut dapat terlaksana secara optimal sesuai tujuan yang diharapkan Lembaga Perguruan Tinggi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alshibani, A. M. M. & Azam, S. M. F., 2020. Effect Of Public Relation In Developing Organizational Image Through Organizational-Public Relationship In Libyan Context. *Journal Psychology And Education*, 58(2), pp. 8263-8281. <https://doi.org/10.17762/pae.v58i2.3465>
- Amalia, V., 2020. Strategi Komunikasi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Public Trust di Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Nurul Jadid, Paiton, Probolinggo). *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 04(01), pp. 13-23. <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/al-tanzim/article/view/812>

**Yulfi Bagus & Erny Roesminingsih.** *Manajemen Humas Untuk Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi.*

- Andriyani, D. E., 2020. Public Relations Management in Building the Image Of Senior High School. *JCDA : Journal of The Community Development in Asia*, 3(3), pp. 1-6. <http://ejournal.aibpm.org/index.php/JCDA/article/view/885>
- Aw, S., 2019. Developing An Evaluation Instrument For Assessing Public Relation Practitioner Performance In Educational Institutions. *MOJEM : Malaysian Online Journal Of Educational Management*, 7(1), pp. 20-36. <http://adum.um.edu.my/index.php/MOJEM/article/view/15759>
- Baharun, H., 2016. *Management Of Quality Education in Pesantren : The Study Of The Education Quality Improvement Pesantren By Strategy Management Approach*. Malang, UM Malang. [https://www.researchgate.net/publication/324693693\\_The\\_2\\_nd\\_International\\_Conference](https://www.researchgate.net/publication/324693693_The_2_nd_International_Conference)
- Campbell, K. A., 2018. *Looking Inward : Higher Education Public Relations and Internal Communication*. Michigan, Western Michigan University. <https://search.proquest.com/openview/f984cb3b6ace11a3463e9170c38f2959/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Cutlip, S. M., Center, A. H. & Broom, G. M., 1994. *Effective Public Relations*. 6 ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Dozier, D. M. & Broom, G. M., 2005. *Public Relation Practice*. Jakarta: Indeks.
- Hidayat, T., 2019. *The Function and The Role of Public Relation in The Milenial Education Center*. Purwokerto, Internasional Conference Of Moeslem Society. <http://ejournal.uinsaizu.ac.id/index.php/ics/article/view/2370>
- Ilmiati, N. R., 2016. Peran Public Relations Dalam Konstruksi Citra Perguruan Tinggi Muhammadiyah Di Yogyakarta (Studi Kasus Peran Public Relations Dalam Konstruksi Citra Internasional Di Universitas Ahmad Dahlan). *KOM DAN REALITAS SOSIAL : Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 12, pp. 65-81. [http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail\\_pencarian/81128](http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/81128)
- Kriyantono, R., 2019. Public Relations Activities of State Universities Based On The Excellence Theory. *Avant Garde : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 07(02), pp. 154-170. <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/avantgarde/article/view/901>
- Muchtar, K. & Herdiana, D., 2016. Peran Dan Strategi Humas Dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam. *ANIDA : Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*, 15(2), pp. 317-338. <http://journal.uinsgd.ac.id/index.php/andida/article/view/1174>
- Mukhtar, Risnita & Juniarni, C., 2020. Public Relation Management in Developing Organizational Behavior. *International Journal of Educational Review*, 2(1), pp. 18-29. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/IJER/article/view/10380>
- N., 2018. Strategi Manajemen Humas Dalam Menyampaian Program Unggulan Madrasah. *Al-Tanzim*, 2(1), pp. 36-48. <https://www.ejournal.unuja.ac.id/index.php/al-tanzim/article/view/247>
- Narteh, B., Akwensivie, D. M. & Agyapong, K., 2013. *Public Relations Practices "A Study Of Selected Private Universities In Ghana"*. Ghana: s.n. <https://core.ac.uk/download/pdf/234698803.pdf>
- Nasution, Z., 2010. *Manajemen Humas DI Lembaga Pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Ngurah, I. G. & Putra, G., 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Penerbitan Universitas Atmajaya Yogyakarta .
- Nurjannah, S., 2020. Peran Humas Dalam Mengembangkan Pendidikan Melalui Otonomi Pendidikan Tinggi. *Islamic*

- Management : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, pp. 1-13.  
<http://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/jim/article/view/268>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi dalam Bab 1 Pasal 1 tentang Pendidikan Tinggi & Pasal 4 tentang Perguruan Tinggi.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5441/pp-no-4-tahun-2014#:~:text=PP%20No.%204%20Tahun%202014,Perguruan%20Tinggi%20%5BJDIH%20BPK%20RI%5D>
- PISA / Programme for International Student Assessment (2018). Penelitian mengenai tingkat kualitas Pendidikan.  
<https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2019/12/hasil-pisa-indonesia-2018-akses-makin-meluas-saatnya-tingkatkan-kualitas>
- Prabasari, N. L. P. G., Punawarman, N. L. R. & Joni, . I. D. A. S., 2017. Evaluasi Kehumasan di Universitas Udayana. *E-Jurnal Medium*, 1(1).  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/29907>
- Pratiwi, A. N., 2019. Evaluasi Strategi Kehumasan Dalam Mengelola Reputasi Universitas Jenderal Soedirman Sebagai Pusat Pengembangan Sumberdaya Perdesaan Berkelanjutan. *JPPRMedcom : Jurnalism, Public Relation, Media and Communications Studies Journal*, 1(1), pp. 1-14.  
<https://journal.unsika.ac.id/index.php/JPRMEDCOM/article/view/3034>
- Pratiwi, H. A., 2015. Peranan Humas Dalam Membentuk Citra Positif Perguruan Tinggi. *DEIKSIS*, 03(01), pp. 50-62.  
<https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Deiksis/article/view/414>
- Rai, S. K., 2020. The Implementation Of Public Relation Program Nasional Senyum Indonesia As Management Strategy In Upholding Autoimmune Awareness. *Journal Management And Entrepreneurship : Trends Of Develpoment*, 4(14), pp. 67-77.  
<https://management-journal.org.ua/index.php/journal/article/view/225>
- Semiawan, C. R., 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Suteki, M., S. & Domai, T., 2020. Public Relation Management To Improve Open And Distance Higher Education Images Through Social Media. *Wacana*, 23(3), pp. 187-193.  
<https://www.wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/831>
- Suyanto, A., 2016. *Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Di Universitas Islam Malang*. Malang, Doctoral Dissertation Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.  
<http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/11596>
- The-QS Asian University Ranking. (2021). University Ranking in Asia.  
<https://www.topuniversities.com/university-rankings/asian-university-rankings/2021>
- The-QS World University Ranking. (2021). University Ranking on the World.  
<https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2021>
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>
- Y. & F., 2020. Peran Manajemen Humas Dalam Pengembangan Perguruan Tinggi. *MENATA*, 3(2), pp. 160-175.  
<http://jurnal.stai-yaptip.ac.id/index.php/menata/article/view/226>
- Yulista, Y., 2019. Peran Public Relations Dalam Membangun Reputasi Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Sustainable*, 02(1), pp. 86-104.

**Yulfi Bagus & Erny Roesminingsih.** *Manajemen Humas Untuk Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi.*

<https://lp2msasbabel.ac.id/jurnal/index.php/sus/article/view/983>

Zed, M., 2014. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia .  
<http://ailis.lib.unair.ac.id/opac/detail-opac?id=96578>