

---

## STRATEGI KOLABORASI KOMUNIKASI DAN KERJA SAMA HUMAS DALAM MENINGKATKAN INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU) 1.1 DI LLDIKTI WILAYAH II

Oleh

Anie Yusti Wara<sup>1</sup>, Isnawijayani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas Binadarma

E-mail: <sup>1</sup>[anieyustiwara2893@gmail.com](mailto:anieyustiwara2893@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 20-12-2024

Revised: 10-01-2025

Accepted: 23-01-2025

### Keywords:

Humas, Kolaborasi  
Strategi, Komunikasi  
Organisasi, Indikator  
Kinerja Utama (IKU),  
LLDIKTI

**Abstract:** Penelitian ini membahas strategi kolaborasi komunikasi dan kerja sama yang diterapkan oleh humas di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II (LLDIKTI Wilayah II) dalam meningkatkan Indikator Kinerja Utama (IKU) 1.1. Fokus penelitian ini adalah pada penerapan komunikasi efektif dan kolaborasi lintas sektor yang mendukung peningkatan pelayanan publik dan efisiensi organisasi. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini mengkaji peran humas dalam membangun hubungan harmonis dengan pemangku kepentingan, memperkuat strategi komunikasi, dan mendorong inovasi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kolaborasi komunikasi yang terencana dan sistematis dapat meningkatkan kinerja organisasi serta memperkuat citra publik LLDIKTI Wilayah II

---

## PENDAHULUAN

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI Wilayah II) adalah lembaga di bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) Indonesia yang bertugas memberikan layanan pendidikan tinggi di wilayah tertentu. LLDIKTI Wilayah II berfungsi untuk membantu dan mendukung pengelolaan perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta, dalam hal pengembangan akademik, peningkatan mutu, dan administrasi. Tugas utama LLDIKTI Wilayah II meliputi pendampingan, bimbingan, pengawasan, serta evaluasi terhadap penyelenggaraan pendidikan tinggi di wilayah kerjanya. Lembaga ini juga membantu perguruan tinggi dalam proses akreditasi, pengembangan sumber daya manusia, serta menjembatani kebijakan pemerintah pusat dengan perguruan tinggi di daerah. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) adalah satuan kerja di bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi.

LLDIKTI berada di bawah dan bertanggung jawab kepada menteri. Pembinaan LLDIKTI secara administratif dilakukan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian namun secara teknis dilakukan oleh Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi dan Direktur Jenderal Pendidikan Vokasi sesuai dengan bidang tugasnya. LLDIKTI mengalami perubahan SOTK pada awal tahun 2022 berdasarkan Permendikbudristek Nomor 35 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi. Perubahan tersebut adalah berupa penghapusan jabatan Sekretaris pada struktur organisasi LLDIKTI, sehingga struktur terbaru terdiri dari Kepala, Bagian Umum dan Kelompok Jabatan Fungsional. LLDIKTI Wilayah II memiliki wilayah kerja di 4 provinsi yaitu Provinsi Sumatera Selatan,

Provinsi Bangka Belitung, Provinsi Lampung dan Provinsi Bengkulu. LLDIKTI Wilayah II berkedudukan di Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, tepatnya di Jalan Srijaya Km.5,5 Nomor 883 Palembang. LLDIKTI Wilayah II saat ini dipimpin oleh seorang Kepala Lembaga yaitu Prof. Dr. Iskhaq Iskandar, M.Sc., dibantu oleh Kepala Bagian Umum yaitu Fansyuri Dwi Putra, S.E. M.Si.

Hubungan masyarakat (Humas) adalah fungsi manajemen yang bertujuan untuk membangun dan memelihara hubungan baik antara suatu organisasi atau lembaga dengan publiknya. fungsi utama humas adalah mengelola komunikasi yang efektif agar tercapai pemahaman yang harmonis dan kepercayaan antar organisasi dan publik. Melalui kegiatan komunikasi, humas berperan menyampaikan informasi, memperkuat citra, serta menangani krisis yang mungkin terjadi. Menurut Cutlip, Center, dan Broom (2009), Humas didefinisikan sebagai "upaya terencana dan berkelanjutan untuk membangun serta memelihara hubungan baik dan pengertian timbal balik antara suatu organisasi dan publiknya". Humas berperan penting dalam mengidentifikasi opini publik, memperbaiki persepsi yang negatif, serta membangun komunikasi dua arah yang efektif antara organisasi dengan khalayak.

Sementara itu, Ardiant dan Soemirat (2010), menjelaskan bahwa Humas tidak hanya berfokus pada penyebaran informasi, tetapi juga mencakup aktivitas evaluasi dan pengelolaan opini publik. Humas harus mampu menciptakan, mengelola, dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan dengan publik, baik dalam maupun luar organisasi. Secara umum Humas bertujuan untuk menjaga citra positif organisasi, meningkatkan komunikasi internal dan eksternal, serta mengelola respons publik terhadap kegiatan organisasi. Humas menggunakan berbagai alat komunikasi seperti media massa, media sosial, serta kegiatan promosi dan kampanye untuk mencapai tujuan tersebut. Peran hubungan masyarakat (Humas) di LLDIKTI Wilayah II menjadi sangat signifikan dalam mewujudkan pencapaian IKU. Humas berfungsi sebagai penghubung komunikasi antara LLDIKTI Wilayah II, institusi pendidikan tinggi, pemerintah, serta masyarakat umum. Melalui komunikasi yang efektif dan kolaborasi yang baik, Humas dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi berbagai pemangku kepentingan dalam mendukung pencapaian IKU.

Indikator Kinerja Utama (IKU) merupakan salah satu instrumen penting yang digunakan oleh lembaga layanan pendidikan tinggi (LLDIKTI Wilayah II) untuk menilai capaian kinerja lembaga pendidikan tinggi. IKU tidak hanya menjadi pedoman bagi peningkatan mutu, tetapi juga menjadi acuan dalam pengambilan keputusan strategis. Seiring dengan semakin kompleksnya tantangan di dunia pendidikan tinggi, upaya peningkatan IKU menjadi agenda utama LLDIKTI Wilayah II dalam rangka mendukung peningkatan pendidikan nasional. Namun demikian pelaksanaan strategi komunikasi yang efektif di lingkungan LLDIKTI Wilayah II menghadapi tantangan yang cukup besar terutama dalam hal penyelarasan kepentingan antar pihak yang terlibat. Kerja sama yang solid dan kolaboratif antara humas dengan pihak-pihak terkait sangat dibutuhkan untuk memastikan setiap program dan kebijakan dapat dilaksanakan dengan optimal. Kolaborasi ini harus mencakup peningkatan transparansi, akuntabilitas serta koordinasi yang baik antara Humas, pemerintah dan institusi pendidikan. Humas LLDIKTI Wilayah II yang berfokus pada IKU 1 pelayanan memiliki peran strategis dalam memastikan layanan publik yang diberikan sesuai dengan pelayanan prima menjadi acuan utama untuk mengukur kinerja humas dalam menyampaikan layanan dan informasi yang optimal kepada perguruan tinggi dan

masyarakat.

Dengan menyadari pentingnya studi independen sebagai landasan bagi pengembangan karir mahasiswa, penulis menyusun proposal ini dengan harapan dapat mendapatkan persetujuan dari pihak-pihak terkait untuk menjalani studi independen di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI II ) Wilayah II. Keberhasilan proposal ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif bagi pengalaman pembelajaran mahasiswa dan memperkuat hubungan antara dunia akademis dan dunia industri. Pihak orang tua dan pihak Civitas Akademika Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma Palembang.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dan dalam konteksnya yang alami. Pendekatan ini dipilih karena relevan dengan tujuan penelitian yang berfokus pada eksplorasi pengalaman, persepsi, dan pandangan para informan terkait topik yang dikaji. Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam fenomena tertentu yang terjadi di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. Melalui studi kasus, penelitian ini berupaya untuk memahami tentang strategi kolaborasi komunikasi dan kerja sama humas untuk meningkatkan IKU di LLDIKTI.

Adapun teknik pengumpulan datanya meliputi wawancara semi-terstruktur yang akan dilakukan dengan informan yang sesuai. Pertanyaan wawancara akan disusun secara terbuka untuk memungkinkan informan berbagi pandangan mereka secara bebas dan mendalam. Peneliti akan melakukan observasi langsung di lokasi penelitian untuk memahami konteks dan situasi yang terkait dengan topik penelitian. Observasi ini akan bersifat partisipatif, dimana peneliti akan mengamati dan juga terlibat dalam aktivitas yang diamati.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Indikator Kinerja Utama (IKU) 1.1 Pelayanan**

Indikator Kinerja Utama (IKU) LLDIKTI Wilayah II terkait dengan pelayanan biasanya mengacu pada capaian strategis yang mendukung peningkatan mutu layanan kepada perguruan tinggi dibawah koordinasinya. Namun, untuk IKU 1.1, konteks spesifiknya memerlukan penjelasan lebih lanjut. Secara umum IKU Pelayanan LLDIKTI mencakup beberapa hal berikut :

- A. Kecepatan pelayanan waktu penyelesaian layanan administratif, seperti penerbitan SK dosen, akreditasi, dan izin pembukaan program studi.
- B. Kualitas pelayanan tergantung pada tingkat kepuasan perguruan tinggi terhadap layanan LLDIKTI, yang diukur melalui survei kepuasan pelanggan.
- C. Inovasi pelayanan dan pengembangan sistem berbasis teknologi, seperti layanan daring (online), untuk mempermudah akses dan transparansi layanan.

Capaian target nasional kontribusi LLDIKTI dalam mendukung perguruan tinggi mencapai target indikator kinerja Utama (IKU) yang ditetapkan oleh kemendikbudristek, seperti jumlah lulusan yang terserap di dunia kerja dan peningkatan publikasi ilmiah

#### **Konsep Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Yogi dalam LAN (2007:113), Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan breakthrough untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor

publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penuluran budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi di luar organisasi publik. Selain itu perubahan di masyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi.

Menurut Yogi dalam LAN (2007) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang intangible karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara service provider dan service receiver (user), atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

Yogi dalam LAN (2007) inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur, melainkan sebagai upaya dalam mengisi menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat. Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif, seperti:

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.
2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik merupakan suatu upaya kreatif untuk menciptakan atau memodifikasi metode penyampaian layanan yang dapat memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Inovasi ini tidak melulu tentang penemuan yang revolusioner, melainkan juga mencakup penerapan pendekatan baru yang relevan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan tujuan laporan, yaitu untuk mengetahui strategi kolaborasi komunikasi dan kerja sama humas dalam meningkatkan Indikator Kinerja Utama (IKU) di LLDIKTI Wilayah II, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

### **a. Peran Strategis Humas**

Humas LLDIKTI Wilayah II berperan penting dalam memastikan layanan publik yang diberikan mendukung tercapainya IKU, khususnya IKU 1 yang berfokus pada kepuasan pengguna layanan. Melalui komunikasi yang efektif, humas mampu membangun

hubungan yang harmonis antara LLDIKTI dengan perguruan tinggi, pemerintah, dan masyarakat.

b. Strategi Kolaborasi Komunikasi

Kolaborasi yang dijalin oleh humas melibatkan transparansi, kepercayaan, dan komunikasi dua arah yang responsif. Hal ini mencakup pengelolaan informasi yang akurat, peningkatan efisiensi pelayanan, dan promosi inovasi berbasis teknologi, seperti penggunaan aplikasi DiTes, SiKito, dan PempekDos untuk meningkatkan mutu layanan.

c. Inovasi dalam Pelayanan

Penerapan aplikasi digital oleh LLDIKTI Wilayah II tidak hanya meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan tetapi juga mendorong transparansi dan partisipasi pengguna layanan. Humas memegang peran sentral dalam mensosialisasikan dan mengoptimalkan penggunaan teknologi ini.

d. Dampak terhadap IKU

Strategi komunikasi dan kolaborasi yang diterapkan terbukti berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan, yang menjadi indikator kinerja utama. Dengan komunikasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kemenristekdikti.(2020).Panduan Penyusunan Indikator Kinerja Utama ( IKU)Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Tentang pengertian IKU Tujuan IKU.Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- [2] Harapan,B.H.(2019).Penerapan strategi komunikasi dalam program corporate Sosial Responsibility.Al-Mau'izhah : Jurnal Ilmu Komunikasi dan ilmu Ilmu sosial,5(1) 64-67
- [3] Sutisna,E.(2018). Strategi Komunikasi Dalam Organisasi Pemerintahan dan Komunika kolaborasi Humas.Yogyakarta : Deepublish.
- [4] Efendi,N.(2016).Manajemen Komunikasi : Suatu Pengantar Praktis . Jakarta :Rajawali Pers.Penyusunan Indikator Kinerja Utama.Manjemen Public Relations.Jakarta : Rajawali Pers,
- [5] Ardianto,E.,& Soemirat,S. (2010). Dasar – dasar Public Relations : Teori Dan Praktik.Bandung : Reamaja Roskadakarya,5(1)64-67.
- [6] Cutlip,S.M.,Center,A.H.,& Broom,G.M.(2009). Effective Public Relations. New Jersey : Pearson Education.
- [6] Pitaloka,R.,& Nurnisya, F.Y.(2020). Pengaruh penerapan Corporate Sosial Responsibility terhadap persepsi masyarakat dan dampak terhadap citra perusahaan Jurnal ilmiah Manajemen,Ekonomi,&Akutansi (MEA),6(1)

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN