

MANUAL PROSEDUR

**PELAYANAN INFORMASI DAN
DOKUMENTASI KEGIATAN
HUBUNGAN MASYARAKAT**



**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2016**



**MANUAL PROSEDUR
PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI KEGIATAN
HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Kode Dokumen	: 01400 04413
Revisi	: 0
Tanggal	: 1 September 2016
Diajukan oleh	: Gugus Jaminan Mutu Trining Widodorini, drg., M.Kes
Dikendalikan oleh	: Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Novi Khila Firani, dr., M.Kes., Sp.PK
Disetujui oleh	: Dekan R. Setyohadi, drg., MS

KATA PENGANTAR

Rasa syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah S.W.T karena hanya atas kehendak dan karuniaNya kami diberi kemampuan / kekuatan untuk dapat menyusun Buku Manual Prosedur FKG UB tepat pada waktunya. Buku manual prosedur ini berisi tujuan, ruang lingkup, definisi, referensi / dokumen terkait, garis besar prosedur dan bagan alir, yang diharapkan dapat dipakai sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan di FKG UB.

Kami menyadari bahwa Buku manual prosedur ini masih jauh dari kesempurnaan dan untuk itu kritik dan saran selalu kami harapkan dalam rangka menuju yang lebih baik lagi. Bagi semua pihak yang banyak memberi kontribusi langsung maupun tidak langsung atas tersusunnya Buku manual prosedur ini kami ucapkan terimakasih.

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI KEGIATAN HUBUNGAN MASYARAKAT	4
- Tujuan	4
- Ruang lingkup	5
- Definisi	5
- Rujukan	6
- Garis Besar Prosedur	7
BAGAN ALIR	10

MANUAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI KEGIATAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Tujuan

1. Komunikasi yang dilancarkan berlangsung dua arah secara timbal balik.
2. Kegiatan yang dilakukan terdiri atas penyabaran informasi penggiatan persuasi, dan pengkajian pendapat umum serta terciptanya (opini publik).
3. Tujuan yang hendak dicapai adalah tujuan organisasi tempat humas menginduk.
4. Sasaran yang dituju adalah publik didalam organisasi dan publik diluar organisasi (internal dan eksternal).
5. Efek yang diharapkan adalah terbinanya hubungan harmonis antara organisasi dan khalayak
6. Menumbuh kembangkan citra lembaga yang positif untuk publik eksternal atau masyarakat dan konsumen atau stake holder
7. Mendorong tercapainya saling pengertian antara publik sasaran dengan perusahaan, lembaga, instansi maupun institusi
8. Mengembangkan sinergi fungsi pencitraan dengan public relation.
9. Efektif dalam membangun branding Institusi dan pendekatan dengan opini yang terbangun dimasyarakat.

Tujuan *Public Relation* atau Hubungan Masyarakat lainnya

1. Untuk mengubah citra umum di mata masyarakat sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh institusi.
2. Untuk meningkatkan bobot kualitas para calon pegawai
3. Untuk menyebarkan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan atau lembaga kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan "pengakuan".
4. Untuk memperkenalkan institusi kepada masyarakat luas, serta membuka pangsa pasar baru.

5. Untuk memperbaiki hubungan antar lembaga atau instansi itu dengan masyarakatnya, misalnya ketika telah terjadi suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham di kalangan masyarakat terhadap niat baik dan kebijakan baru dari institusi.
6. Untuk mendidik stake holder agar mereka lebih efektif dan mengerti dalam memanfaatkan produk-produk lulusan FKG UB.
7. Untuk meyakinkan masyarakat bahwa FKG UB mampu bertahan atau bangkit kembali setelah terjadinya suatu krisis
8. Untuk menciptakan identitas perusahaan yang baru
9. Untuk menyebarkan informasi mengenai aktivitas dan partisipasi para pimpinan perusahaan organisasi dalam kehidupan sosial sehari-hari.
10. Untuk menyebarkan kegiatan-kegiatan riset yang telah dilakukan FKG UB, agar masyarakat luas mengetahui betapa perusahaan/lembaga itu mengutamakan kualitas dalam berbagai hal

Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya dalam proses pelayanan informasi, dokumentasi kegiatan serta manajemen pencitraan lembaga di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya

Definisi

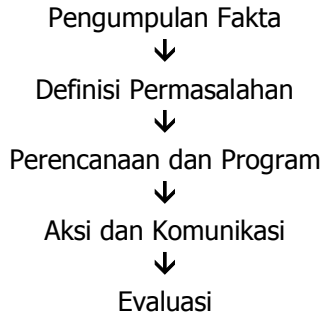
STRATEGIC MANAGEMENT DALAM MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT

Antara manajemen dan hubungan masyarakat (humas) memang tidak ada hubungan secara langsung, keduanya merupakan bidang ilmu yang berkembang secara terpisah. Namun demikian, dalam perkembangannya, manajemen akhirnya berhasil meningkatkan peranannya pada hampir setiap bidang kehidupan. Sama seperti yang terjadi pada bidang lain, manajemen juga telah menyatu dengan humas, manajemen telah memberi kontribusi yang sangat besar bagi penerapan konsepsi humas dalam kehidupan manusia.

Dalam pelaksanaan pekerjaannya, seorang praktisi humas akan menggunakan konsep-konsep manajemen untuk mempermudah

pelaksanaan tugas-tugasnya, seperti membuat rencana, melakukan persiapan-persiapan, melakukan aksi dan komunikasi, dan ditutup dengan tindakan pengendalian yang disebut evaluasi.

Proses humas sepenuhnya mengacu kepada pendekatan manajerial. Proses itu dapat dijelaskan dalam bagan berikut ini (Cutlip, Center, Brown, 1985).



Bagan 1. Proses Hubungan Masyarakat

Berdasarkan definisi tersebut pengertian humas secara umum dapat diartikan sebagai " fungsi manajemen yang khas antara organisasi dengan publiknya, atau dengan kata lain antara lembaga pendidikan dengan public internal (dosen/guru, karyawan dan mahasiswa/siswa) dan public eksternal (orangtua mahasiswa/orangtua siswa, masyarakat, intitusi luar dan stake holder).

Sehingga dapat disimpulkan pengertian Manajemen Humas adalah suatu proses dalam menangani perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan, serta pengkoordinasian yang secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama dari organisasi atau lembaga yang diwakilinya. Oleh sebab itu, kegiatan humas dilembaga pendidikan tidak terlepas dari manajemen dan begitu juga manajemen tidak mungkin berjalan sebagaimana yang diharapkan tanpa adanya humas (terkait publikasi dan komunikasi keluar).

Rujukan

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang–undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang–undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Jo Nomor 66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
9. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 080/O/2002 Tentang Statuta Universitas Brawijaya;
10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
11. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI No. 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Brawijaya
12. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor: 20 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja.

Garis Besar Prosedur

1. Unit kerja (User) membuat surat permohonan peliputan ataupun permintaan secara lisan
2. Surat permohonan peliputan ditujukan kepada Kasubbag Umum dan Perengkapan dengan tembusan Dekan maupun Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan.
3. Disposisi surat permintaan peliputan turun bisa berupa persetujuan dan perintah tugas melakukan peliputan dan pendokumentasian
4. Kemudian surat permintaan peliputan diturunkan kepada Kepala Tata Usaha dan diturunkan lagi ke Subbag. Umum & Perengkapan dilanjutkan kepada pelaksana.

5. Kemudian pelaksanaan Humas akan menjadwalkan agenda kegiatan peliputan untuk selanjutnya melaksanakan tugas meliput dan membuat naskah berita untuk dapat dipublikasikan ke website fkg.ub.ac.id
6. Meliput semua kegiatan dilingkup Fakultas Kedokteran Gigi dan mengupload berita melalui website fkg.ub.ac.id
7. Berkoordinasi dengan Kasubag, Sekpim dan TIK untuk mengetahui informasi di FKG UB
8. Membuat alur berita yang di mulai dari kegiatan, berita (Humas), Editor dan proses upload ke website
9. Memberitakan ke media Cetak dan Elektronik sebagai upaya pencitraan lembaga
10. Merespon informasi, pertanyaan dan complaint serta saran melalui telepon, email atau komunikasi tatap muka dari publik/ masyarakat dalam yang bersifat umum,
11. Humas Pro Aktif dengan melakukan pendekatan ke internal antara lain: Pimpinan, Kasubag, Staf dan Karyawan serta Mahasiswa untuk memperoleh informasi yang layak untuk dipublikasi
12. Berkoordinasi dengan Humas Rektorat dalam hal ketentuan penanganan complaint dari masyarakat
13. Koordinasi dengan Sekpim untuk mengadakan wawancara dengan pimpinan
14. Humas harus mempunyai Email tersendiri supaya tidak rancu dalam hal penanganan informasi publik
15. Humas harus ada kebijakan khusus dari pimpinan dalam penyampaian informasi
16. Kegiatan Humas antara lain : mengkliping Koran, menginformasikan ke internal dan eksternal, Koordinasi dengan TIK dalam memproses uploading web
17. Harus ada kejelasan tentang struktur, peran dan fungsi serta tugas dan tanggung jawab
18. Humas harus membentuk tim khusus yang terbagi dalam beberapa tugas dan fokus ke kehumasan
19. Tujuan diadakanya Humas adalah untuk memproses, mengolah dan menginformasikan kegiatan dalam bentuk berita atau pers release (atas persetujuan pimpinan)

20. Humas mempunyai peran sebagai pusat informasi yang terpusat maka humas di berikan kemudahan dalam mendapatkan informasi
21. Menjawab telepon yang bersifat umum
22. Fasilitas Humas harus lengkap seperti Computer, Hard Disk, Flask Disk, CD Blank, Brosur, Kamera dan lain-lain untuk mempermudah kinerja.

BAGAN ALIR

