

Fungsi Humas Universitas Negeri Jakarta dalam Membangun Citra Kampus Ramah Disabilitas

<https://doi.org/10.25008/wartaiski.v8i1.319>

Arwinda Audiary S¹, Janette Maria Pinariya^{1*}

¹LSPR Institute of Communication and Business,

Jl. K.H. Mas Mansyur, Kav. 35 (Sudirman Park Campus). Jakarta 10220 - Indonesia

*e-mail korespondensi: janette.mp@lspr.edu

Submitted: 28/03/2025, **Revised:** 06/05/2025, **Accepted:** 25/05/2025

Accredited by Kemristekdikti No. 72/E/KPT/2024

Abstract – As the demand for inclusive education continues to grow in Indonesia, particularly in Jakarta, university public relations play a crucial role in fostering accessible and inclusive communication for students with disabilities. The Public Relations of Universitas Negeri Jakarta plays a role in building an inclusive image of a disability-friendly campus through public communication, inclusive branding, and strategic partnerships with various stakeholders. This research refers to the Excellence Theory, and uses a qualitative approach to analyze the communication strategies implemented by the Public Relations of Universitas Negeri Jakarta in socializing inclusive services on campus. The research results show that the Public Relations of Universitas Negeri Jakarta is very active in publications, utilizing social media, as well as establishing partnerships and collaborations with various stakeholders on campus to create a disability-friendly campus environment. However, there are also challenges faced, such as the limited number of sign language experts. The role of Public Relations in supporting and educating about inclusive services needs to be enhanced to strengthen the image of a disability-friendly campus.

Keywords: Campus Image; Disability; Inclusive Higher Education; Public Relations Strategy; Role of Public Relations;

Abstrak – Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan pendidikan inklusif di Indonesia, khususnya di Jakarta, Humas universitas memegang peran penting dalam membangun komunikasi publik yang aksesibel dan ramah bagi mahasiswa disabilitas. Humas Universitas Negeri Jakarta berperan dalam membangun citra kampus yang inklusif melalui komunikasi publik, branding inklusif, dan kemitraan strategis dengan berbagai pemangku kepentingan. Penelitian ini mengacu pada Teori Excellence, dan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan Humas Universitas Negeri Jakarta dalam mensosialisasikan layanan inklusif. Hasil penelitian menunjukkan, Humas Universitas Negeri Jakarta sangat aktif melakukan publikasi, pemanfaatan media sosial, serta menjalin kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai pihak di kampus untuk menciptakan lingkungan kampus ramah disabilitas. Namun ada tantangan yang dihadapi seperti keterbatasan tenaga ahli bahasa isyarat. Oleh karena itu, peran Humas Universitas Negeri Jakarta dalam mendukung dan edukasi layanan inklusif perlu lebih ditingkatkan untuk memperkuat citra kampus ramah disabilitas

PENDAHULUAN

Tahun 2015, Perserikatan Bangsa-Bangsa menetapkan 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) sebagai agenda global untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu tujuan dalam SDGs, yakni poin 4, menyoroti pentingnya memastikan akses pendidikan yang berkualitas, inklusif, dan setara bagi seluruh lapisan masyarakat, baik yang memiliki disabilitas maupun non-disabilitas (Sekretariat Nasional SDGs, 2024). Sebagai bentuk dari komitmen terhadap SDGs poin 4, Pemerintah Indonesia menetapkan regulasi yang mengatur perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam bidang pendidikan, melalui UU No 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas (Rengganis & Purbaningrum, 2024). Isi undang-undang tersebut adalah menjamin kesetaraan akses bagi penyandang disabilitas untuk menikmati hak pendidikan.

Penyandang disabilitas di Indonesia berjumlah 567.823 jiwa, per tanggal 17 Januari 2024 (Kemendagri, 2024). Namun belum ada survei yang akurat untuk menunjukkan jumlah penyandang disabilitas yang ada di perguruan tinggi di Indonesia. Meskipun sudah ada undang-undang yang mengatur mengenai kesetaraan hak penyandang disabilitas, tantangan yang dihadapi masih signifikan di berbagai lingkungan, salah satunya di lingkungan perguruan tinggi. Keterbatasan fasilitas inklusif dan kurangnya pemahaman mengenai kebutuhan khusus penyandang disabilitas dari universitas dan sivitas akademika yang ada didalamnya menjadi permasalahan utama (Moriña et al., 2020). Persoalan terkait kurangnya fasilitas yang inklusif serta pemahaman tentang disabilitas bukan hanya terjadi di kota-kota kecil saja melainkan terjadi juga terjadi di kota besar seperti Daerah Khusus Jakarta (Zakiyah & Fadiyah, 2020).

Banyak kisah nyata menunjukkan tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas di perguruan tinggi yang ada di Jakarta, diantaranya: Seorang mahasiswa bernama Vanessa menceritakan bahwa, sebagai seorang penyandang disabilitas netra, dirinya harus mengandalkan memori dan indra peraba saat menuju ruang kelas, serta harus berjuang agar dapat mengerjakan ujian berbasis kertas dikarenakan dosen-dosen di kampusnya tidak ada yang bisa membaca huruf braille (Fahira, 2024). Lalu kemudian, terdapat pula cerita lainnya dari seorang dosen penyandang disabilitas runtu yang disepelekan oleh rekannya saat melakukan presentasi ketika sedang kuliah S3 (Giovani, 2018).

Dua cerita tersebut, menuntut peran Humas di perguruan tinggi untuk bertindak lebih proaktif dalam menciptakan lingkungan kampus yang inklusif dan ramah disabilitas. Peran Humas sangat dibutuhkan untuk memastikan bahwa kebutuhan khusus baik itu mahasiswa, dosen, staf maupun pemangku kepentingan lainnya terpenuhi melalui komunikasi yang efektif, dan strategi pelayanan yang tepat (Pratama & Roesminingsih, 2023). Penyandang disabilitas pada perguruan tinggi membutuhkan beberapa jenis bantuan dan layanan terkait agar bisa menjalani segala aktivitas dan kegiatan selama berada di perguruan tinggi (Hong, 2015). Layanan dukungan untuk penyandang disabilitas terutama yang berstatus mahasiswa, perlu disiapkan bahkan sebelum studi mereka dimulai (Majoko, 2017).

Demi menciptakan kesetaraan hak serta mendukung perlindungan terhadap penyandang disabilitas dalam bidang pendidikan, Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi mengeluarkan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi No 48 Tahun 2023 Pasal 15, yang mewajibkan setiap perguruan tinggi di Indonesia membentuk Unit Layanan Disabilitas (ULD) (Dikti Kemdikbud, 2024). Unit tersebut diharapkan dapat memberikan akses serta layanan yang setara dan inklusif kepada penyandang disabilitas di perguruan tinggi. Selain mewajibkan perguruan tinggi untuk membentuk ULD, Pemerintah Indonesia juga menyediakan program beasiswa khusus bernama, Afirmasi Pendidikan Tinggi Disabilitas (ADik). Melalui program ADik, mahasiswa penyandang disabilitas dapat memperoleh bantuan finansial untuk pendidikannya (Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan, 2023). Dengan adanya dua kebijakan tersebut, pemerintah Indonesia berharap perguruan tinggi menjadi pelopor dalam menciptakan lingkungan yang inklusif.

Salah satu universitas yang menunjukkan komitmen terhadap keberlanjutan layanan inklusif di perguruan tinggi adalah Universitas Negeri Jakarta (UNJ) (Dikti Kemdikbud, 2024; UNJ, 2024). Universitas Negeri Jakarta membentuk Badan Pengembangan Pendidikan dan Pembelajaran (BP3), dimana didalamnya ada Unit Layanan Disabilitas (ULD) (LP3M UNJ, 2024). Lalu berdasarkan data dari Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan Kemendikbud Ristek tahun 2023 lalu, Universitas Negeri Jakarta menempati peringkat pertama sebagai kampus terbanyak penerima ADik (UNJ, 2024).

Dibandingkan dengan perguruan tinggi lainnya yang ada di Jakarta dan sama-sama memiliki ULD serta menerima mahasiswa ADik disabilitas, Universitas Negeri Jakarta aktif dalam menyebarkan berita-berita terkait aktivitas mahasiswa penyandang disabilitas yang ada di institusinya (UNJ, 2024). Pada tahun 2022 lalu, berdasarkan data yang dirilis oleh Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan Kemendikbud Ristek, Universitas Negeri Jakarta berada di urutan pertama sebagai kampus ramah disabilitas (Times Indonesia, 2023). Lalu kemudian pada tahun ajaran 2024, Universitas Negeri Jakarta menerima 23 mahasiswa baru disabilitas yang tersebar di berbagai prodi dan fakultas (UNJ, 2024).

Tabel 1. Sebaran mahasiswa disabilitas Universitas Negeri Jakarta

	Jenis Disabilitas	Program Studi
Universitas Negeri Jakarta	Disabilitas Rungu	D3 Tata Busana, D3 Tata Boga, D3 Tata Rias S1 Pendidikan Tata Boga, S1 Pendidikan Kepelatihan Olahraga, S1 Kepelatihan Kecabangan Olahraga, Pendidikan Jasmani, Kesehatan & Rekreasi, S1 Ilmu Keolahragaan, S1 Sistem dan Teknologi Informasi, S1 Pendidikan Seni Rupa, S1 Pendidikan Tata Busana, S2 Pendidikan Jasmani
	Disabilitas Netra	S1 Pendidikan Luas Biasa, S1 Pendidikan Luar Sekolah, S1 Pendidikan Agama Islam
	Disabilitas Mental	S1 Psikologi
	Gangguan Perhatian dan Hiperaktif	D3 Perjalanan Wisata, D3 Teknik Elektronika, S1 Pendidikan Bahasa Jerman, S1 Pendidikan Matematika
	Autis	S1 Pendidikan Luar Biasa
	Tuna Daksa Sedang	S1 Pendidikan Bahasa Arab

Sumber: (Ptinklusif.kemdikbud.go.id, 2022)

Humas Universitas Negeri Jakarta memiliki peran yang strategis dalam membangun citra sebagai kampus ramah disabilitas. Humas merupakan praktik profesional yang mengelola komunikasi antara institusi dan publiknya (Smith, 2020). Komunikasi menjadi elemen fundamental dalam interaksi sosial, khususnya dalam hubungan antara institusi publik dan masyarakat luas (Priyatna et al., 2020). Komunikasi yang efektif tidak hanya berkaitan dengan penyebaran informasi, tetapi juga bagaimana pesan tersebut dikirim, diterima, dan diinterpretasikan oleh audiens yang beragam (West & Turner, 2022).

Saat ini pemahaman mengenai kehumasan mengalami perluasan. Elemen Humas tidak hanya terbatas pada komunikasi, tetapi juga terdapat tambahan elemen yaitu, perencanaan dan membangun relasi (Tench & Waddington, 2021). Humas dituntut untuk dapat mengidentifikasikan secara spesifik apa saja yang menjadi kebutuhan para pemangku kepentingan, agar dapat merancang langkah strategis secara optimal dan tepat sasaran, sehingga terjalin hubungan yang berkesinambungan antara institusi dan publiknya, lalu kemudian menghasilkan citra yang baik dimata publik (Morissan, 2014).

Citra merupakan sebuah reputasi dan prestasi yang ingin dicapai oleh institusi, sehingga menjadi tujuan utama suatu institusi (Putri & Wijaya, 2024). Pendidikan memainkan peran penting dalam memperkuat pengaruh nasional dan dianggap sebagai alat yang ideal untuk mempengaruhi dan membentuk persepsi, nilai, serta kebijakan tanpa adanya paksaan, sehingga dapat berkontribusi dalam

membangun citra yang positif di perguruan tinggi (Sutjipto et al., 2023) Citra positif tidak dibangun sembarangan melainkan dibentuk oleh beberapa hal yaitu: publik, komunikasi dan keterbukaan dari institusi, serta melalui proses yang panjang dengan membuat strategi-strategi yang tepat (Rondonuwu, 2018).

Strategi merupakan sebuah bentuk perencanaan yang dirancang secara khusus untuk mencapai suatu sasaran yang diinginkan (Rayhaniah, 2021). Sementara itu, Humas yang merupakan salah satu ujung tombak dari sebuah institusi, harus mampu merancang strategi agar lembaga tersebut dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai (Mahfuzhah & Anshari, 2018). Dengan demikian, strategi Humas yang tepat diharapkan mampu membuat suatu institusi dapat bertumbuh dan berkembang sehingga memperoleh citra yang baik di masyarakat.

Dalam membangun citra kampus ramah disabilitas, Humas Universitas Negeri Jakarta berperan aktif dalam mengelola komunikasi melalui berbagai program dan aktivitas. Tugas ini mencakup pengelolaan situs resmi universitas, publikasi berita, serta laporan tahunan universitas untuk meningkatkan kesadaran dan memperkuat hubungan antara perguruan tinggi dan para pemangku kepentingan (Amalia, 2020). Sebagai penghubung utama antara institusi dan pemangku kepentingan, Humas memiliki peran strategis dalam membangun interaksi yang harmonis di lingkungan universitas (Dipa et al., 2022) Oleh karena itu, Humas harus responsif terhadap berbagai isu yang dihadapi oleh para mahasiswa, dosen, staf, atau masyarakat baik non disabilitas maupun disabilitas, untuk mewujudkan citra kampus yang inklusi dan ramah disabilitas.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Mahdar, Satyadharma, Susanti, dan Dina (2024), pada institusi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, ditemukan indikasi bahwa komunikasi interpersonal memainkan peranan penting dalam memberikan layanan publik yang berkualitas serta dapat menciptakan dampak positif terhadap kepuasan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Penelitian terdahulu lainnya dilakukan oleh Kriyantono (2015), dengan menggunakan prinsip-prinsip dari teori *Excellence* dalam mengeksplorasi konstruksi Humas terkait tata kelola komunikasi institusi pendidikan tinggi. Temuan dari studi ini mengindikasikan bahwa, Humas merupakan *supporting system* institusi pendidikan tinggi dalam menciptakan iklim universitas yang kondusif agar bisa mendukung visi dan tujuan dari universitas.

Lalu penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Pratama dan Roesminingsih (2023), mengindikasikan bahwa dalam memberikan pelayanan ramah disabilitas, Humas institusi pendidikan harus mampu menangani perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, dan komunikasi yang serius serta rasional agar terbentuk hubungan yang baik dan berkesinambungan baik di internal maupun eksternal institusi. Menurut Muthiah (2021), Humas memiliki peran yang berorientasi pada peningkatan keterlibatan dari pemangku kepentingan institusi yang diwakilinya. Dengan demikian, institusi dapat membangun hubungan jangka panjang sehingga menghasilkan reputasi institusi yang baik.

Lebih lanjut lagi, Humas tidak hanya berfokus pada komunikasi yang bersifat promosi atau pencitraan semata, tetapi juga mendukung tercapainya visi dan misi institusi dengan strategi komunikasi yang terencana. Zeffass et al., (2018), menyatakan bahwa bahwa strategi komunikasi yang efektif akan memastikan bahwa pesan yang disampaikan sejalan dengan nilai-nilai dan tujuan institusi, sehingga mampu merespon kebutuhan publik dengan cepat dan tepat. Penelitian terakhir yang dibahas adalah penelitian yang dilakukan oleh Effendi, Medvi, Rinaldi, Mufida, & Sugiharto Effendi et al., (2024), dimana penelitian ini mengindikasikan bahwa strategi *public relations* adalah langkah penting yang diambil oleh institusi untuk meningkatkan citra yang positif di mata masyarakat. Dengan demikian, citra positif tersebut akan membuat masyarakat menjadi loyal terhadap institusi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori *Excellence* yang dikembangkan oleh James E. Grunig dan timnya. Teori ini memiliki 10 prinsip dasar yaitu: *Involvement, Empowerment, Integration, Independence, Managerial, Symmetrical Model, Symmetrical Internal Communication, Knowledge, Role Diversity*, dan *Ethical Public Relations* (Low, 2022). Grunig menekankan bahwa,

Humas yang efektif harus berorientasi pada komunikasi dua arah yang simetris. Dengan demikian, penelitian ini akan menganalisa fungsi Humas Universitas Negeri Jakarta dan juga strategi yang diterapkan, dalam menciptakan lingkungan kampus yang responsif dan ramah terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Humas Universitas Negeri Jakarta menjalankan fungsinya dalam mendukung dan mengelola komunikasi strategis untuk membangun citra kampus yang ramah disabilitas? Penelitian ini memiliki dua tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana proses yang dijalankan oleh Humas Universitas Negeri Jakarta dalam melakukan berbagai program mengenai disabilitas dan juga untuk mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi oleh Humas Universitas Negeri Jakarta dalam setiap melaksanakan berbagai program yang ramah disabilitas.

Penulis berharap penelitian ini mampu memberikan informasi yang sesuai, khususnya dalam bidang ilmu komunikasi, dengan menyoroti fungsi strategis humas dalam membangun citra institusi pendidikan yang ramah disabilitas.

KERANGKA TEORI

Teori Excellence

Landasan teori pada penelitian ini adalah teori *Excellence*. Teori ini merupakan teori dalam bidang Humas yang ditemukan oleh James E. Grunig bersama dengan tim nya. Teori *Excellence* berfokus pada bagaimana Humas dapat mencapai efektivitas dan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara suatu institusi dan publiknya (Sari & Hardianti, 2021). Teori ini menekankan betapa pentingnya komunikasi dua arah yang simetris, di mana terjadi dialog terbuka dan setara antara institusi dengan publiknya, sehingga memungkinkan terwujudnya hubungan yang baik dan pemahaman bersama (Sa'diah, 2018).

Dr. Grunig dalam (Low, 2022), mengidentifikasi 10 prinsip standar efektivitas Humas yaitu: (1) *Involvement*: Humas harus memiliki keterlibatan strategis dalam manajemen; (2) *Empowerment*: Humas harus dapat berkomunikasi langsung dengan manajemen serta memiliki akses langsung ke kelompok dominan; (3) *Integration*: Institusi harus mengintegrasikan fungsi Humas kedalam satu departemen yang terstruktur; (4) *Independence*: Menegaskan bahwa Humas adalah bagian dari manajemen; (5) *Managerial*: Program Humas harus dikelola secara strategis sehingga seorang Kepala Humas harus memiliki ciri pemimpin dalam bidang komunikasi, dan bukan teknisi komunikasi; (6) *Symmetrical Model*: Menekankan bahwa model komunikasi dua arah yang simetris menjadi dasar utama dalam membangun relasi antara institusi dan publik, walaupun dalam beberapa situasi dapat dipadukan juga dengan model asimetris dua arah (*mixed-motives*); (7) *Symmetrical Internal Communication*: Mengharuskan sistem komunikasi internal bersifat desentralisasi agar mendukung diskusi dua arah dan memungkinkan partisipasi anggota institusi dalam pengambilan Keputusan; (8) *Knowledge*: Penerapan fungsi Humas dalam model simetris yang berbasis pada pengetahuan yang memadai, baik dalam peran manajerial, profesionalisme maupun pelatihan; (9) *Role Diversity*: Memastikan berbagai peran dalam Humas dijalankan secara adil untuk menghindari diskriminasi; (10) *Ethical Public Relations*: Humas harus mengutamakan dan menerapkan kode etik integritas profesi dalam setiap tugasnya.

Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan jenis interaksinya, komunikasi dibagi menjadi dua kategori, dan salah satunya adalah komunikasi interpersonal (Harapan & Ahmad, 2019). Bentuk komunikasi ini sering digunakan saat interaksi dengan penyandang disabilitas, karena membutuhkan pemahaman mendalam dan tanggapan langsung (Restendy, 2019; Naufal & Husnita, 2022). Dalam komunikasi interpersonal, pengirim pesan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku komunikan secara langsung melalui pesan verbal dan non-verbal, serta dapat dengan cepat menyesuaikan pesan apabila umpan balik yang diterima kurang sesuai (Vardiansyah, 2004). Dengan demikian, melalui komunikasi

interpersonal, komunikator dapat memahami karakteristik unik setiap individu penyandang disabilitas, sehingga terbentuk hubungan yang positif dan saling mendukung.

Menurut De Vito dalam Berseli, Sembiring, Irdil, & Fitria (2018), ada lima kriteria untuk mencapai komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu: (1) Keterbukaan (*Openness*); (2) Empati (*Empathy*); (3) Dukungan (*Supportiveness*); (4) Kepositifan (*Positiveness*); (5) Kesamaan (*Equality*). Berdasarkan lima kriteria tersebut, komunikasi interpersonal menjadi salah satu alat strategis untuk membangun hubungan yang efektif terutama dengan kelompok penyandang disabilitas.

Humas dapat mengundang mahasiswa disabilitas sebagai konsultan inklusi agar dapat memberikan wawasan mengenai kebutuhan mereka. Langkah ini dapat membantu Humas memahami kebutuhan mahasiswa serta memberikan ruang bagi mereka agar dapat memberikan umpan balik terhadap kebijakan dan layanan yang ada.

Humas

Salah satu peran utama Humas adalah membantu publik memahami dengan baik pesan yang disampaikan oleh suatu institusi (Ishaq, 2017). Public Relations atau Humas dikenal secara luas sebagai komunikasi strategis dan manajerial yang bertujuan untuk membangun kesepahaman dan menjaga harmonisasi antara organisasi dan publiknya (Eyo, 2025). Melalui komunikasi yang efektif, sebuah institusi dapat membentuk hubungan yang positif dengan kelompok sasarannya sehingga akan memperkuat nilai-nilai sosial, nilai-nilai publik, dan hubungan antara institusi dengan publiknya (Çelebi, 2020). Secara spesifik, Humas bertugas mengelola informasi untuk publik internal dan eksternalnya melalui berbagai saluran, seperti media massa, media sosial, atau komunikasi langsung dengan publiknya, untuk memelihara dan menjaga reputasi baik lembaga di mata publik (Sari & Supriyanto, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa Humas memiliki peran sentral sebagai jembatan antara ekspektasi, persepsi, dan kebutuhan publik dengan kebijakan dan tindakan organisasi.

Menurut Fraser P. Seitel (2016), ada 4 tujuan humas, yaitu: (1) Menyampaikan Informasi; (2) Mempersuasi pemangku kepentingan yang terlibat; (3) Memberikan Motivasi; (4) Membangun Kesepahaman. Lalu kemudian menurut Juhji (2020), terdapat empat peran humas dalam universitas yang diidentifikasi sebagai berikut: (1) Penghubung; (2) Komunikator; (3) Pendukung; (4) Publikator.

Grunig (2013) menyatakan Humas memiliki fungsi sebagai manajemen komunikasi dan juga sebagai komunikasi organisasi. Menurut Seitel dalam Juhji (2020), Humas harus menjalankan fungsinya sebagai: (1) Penghubung antara organisasi yang diwakili dengan lingkungannya; (2) Melakukan kerjasama dengan divisi-divisi yang ada diorganisasi yang diwakilinya guna membangun sebuah solusi yang inovatif atas segala permasalahan yang ditemukan dalam organisasi tersebut; (3) Selalu berpikir secara logis dan juga strategis, untuk menunjukkan adanya pengetahuan serta pemahaman yang luas terhadap visi, misi serta tujuan organisasi yang diwakilinya; (4) Selalu mengukur keberhasilan dari program-program yang sudah dijalankan oleh organisasi yang diwakilinya, agar humas dapat memberikan masukan yang lebih efektif untuk program-program selanjutnya.

Strategi Humas

Dalam lembaga atau organisasi, strategi berperan penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Grant dalam Juliansyah (2017), ada tiga peran utama strategi dalam mencapai tujuan manajemen, yakni: (1) Sebagai pendukung dalam proses pengambilan keputusan; (2) Sebagai alat koordinasi dan komunikasi; (3) Sebagai target atau tujuan. Dalam konteks humas, pemilihan dan penerapan strategi yang tepat menjadi sangat penting dalam memastikan bahwa pesan tentang layanan inklusif dapat tersampaikan secara efektif kepada seluruh pemangku kepentingan lembaga.

Cutlip, Center, dan Broom dalam Ruliana & Dwiantari (2015), mengidentifikasi empat langkah dalam perancangan strategi humas, yaitu: (1) Melakukan identifikasi masalah; (2) Perencanaan dan penyusunan program; (3) Pelaksanaan dan komunikasi; (4) Evaluasi program. Setiap

langkah dalam perencanaan yang telah dijabarkan diatas, membutuhkan taktik yang tepat agar pelaksanaannya berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Disinilah jenis-jenis strategi humas menjadi krusial, karena pemilihan strategi yang tepat, dapat menentukan efektivitas program dan pencapaian tujuan lembaga.

Menurut Nova (2011), ada enam jenis strategi yang dapat digunakan humas untuk memastikan bahwa pesan tersampaikan dengan baik, yaitu: (1) Publikasi; (2) *Event* (Acara); (3) Berita; (4) Citra Perusahaan; (5) Keterlibatan dengan Masyarakat; (6) *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Beberapa strategi tersebut dapat digunakan oleh humas untuk membangun serta memperkuat hubungan lembaga yang diwakili dengan sasaran publiknya.

Stakeholder

Pemangku kepentingan (*Stakeholder*) merupakan bagian yang penting dari aktivitas Humas, khususnya dalam menentukan sasaran publik. *Stakeholder* merupakan sebagai individu, kelompok atau organisasi yang memiliki keterkaitan, terdampak, atau berpengaruh terhadap setiap keputusan, aktivitas, program, berbagai aspek lainnya yang berkaitan dengan suatu institusi (Bourne, 2016). Tanpa pemahaman yang jelas mengenai pemangku kepentingan yang terlibat, dapat dipastikan seluruh aktivitas yang telah dirancang oleh Humas akan mengalami resiko kegagalan (Haryono, 2023).

Citra

Dalam buku yang ditulis Sumirat dan Ardianto (2012), ada empat komponen pembentukan citra yaitu: (1) Persepsi: Proses pemaknaan individu terhadap elemen lingkungan berdasarkan pengalaman dan pengamatan mereka terhadap rangsangan yang diterima. Persepsi menjadi langkah awal dalam pembentukan citra; (2) Kognisi: Keyakinan atau pemahaman individu terhadap suatu rangsangan yang diterimanya. Pemahaman ini muncul pada saat individu memberikan informasi yang memadai sehingga mampu memberikan pengaruh pada perkembangan kognisinya; (3) Motivasi: Mendorong respons yang diharapkan oleh pemberi rangsangan. Motivasi mengacu pada keadaan dalam diri seseorang yang mendorong keinginan untuk melakukan aktivitas tertentu guna mencapai tujuan tertentu; (4) Sikap: Kecenderungan untuk bertindak, berpikir, dan juga merasakan pada saat menghadapi suatu objek, ide, situasi, ataupun nilai. Sikap menentukan apakah seseorang bersikap mendukung atau menolak sesuatu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, untuk menghasilkan data deskriptif tentang perilaku dan kata-kata tertulis atau lisan dari subjek penelitian (Ismail & Ilyas, 2023). Proses penelitian dilakukan secara bertahap untuk memahami fenomena sosial dengan membedakan, menggandakan, membandingkan, dan mengklasifikasikan objek penelitian (Grave, 2022). Paradigma penelitian ini adalah konstruktivisme, dimana realitas tidak dapat berdiri sendiri dan tidak dapat dipisahkan tanpa situasi dan konteks yang mempengaruhinya (Ambarwati, 2022). Pendekatan dengan menggunakan paradigma ini memungkinkan penulis menggali pemahaman mendalam dari sudut pandang berbagai pemangku kepentingan.

Penelitian ini berfokus pada fungsi Humas Universitas Negeri Jakarta dalam membangun citra kampus ramah disabilitas. Penelitian dimulai pada bulan Oktober 2024 sampai hingga bulan Februari 2025. Penelitian dilaksanakan di Universitas Negeri Jakarta. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara terhadap narasumber sebagai pengumpulan data primer, untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Narasumber dalam penelitian ini dipilih berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan narasumber dengan topik yang teliti, agar mereka dapat memberikan informasi yang akurat dan juga relevan (Bungin, 2017). Berikut ini merupakan narasumber yang terpilih untuk menjadi informan dalam penulisan ini, yaitu: Syaifudin, M. Kesos (Kepala Kantor Humas dan Informasi Publik Universitas

Negeri Jakarta), Haifa Mujahidah Aulia (Kepala Divisi Media dari Duta Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta), Wardah Rahmatun Ramdhani (Ketua Relawan Disabilitas Universitas Negeri Jakarta), Lintang Adi Prasetyo (Mahasiswa Disabilitas Netra Universitas Negeri Jakarta), Ibnu Muzaki (Mahasiswa Disabilitas Rungu Universitas Negeri Jakarta), Sigit Nugroho (Humas LLDIKTI Wilayah III). Penulis juga mengumpulkan data melalui studi pustaka dari berbagai macam sumber yang sudah ada, yaitu artikel jurnal, buku, dan internet, untuk memperkuat hasil wawancara dengan narasumber.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Kantor Humas dan Informasi Publik Universitas Negeri Jakarta, Syaifudin, M. Kesos, Universitas Negeri Jakarta telah menerapkan berbagai langkah untuk memastikan aksesibilitas yang inklusif bagi mahasiswa disabilitas. Menurutnya, Humas selalu dilibatkan dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan kampus.

“Humas dan Informasi Publik berada langsung dibawah Wakil Rektor bidang III. Humas ini memiliki peran yang strategis dalam mem-branding Universitas Negeri Jakarta, khususnya unit-unit kerja dibawah Universitas Negeri Jakarta, dimana peran Humas membangun image atau citra positif di mata publik. Humas selalu dilibatkan dalam rapat yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan, bersama dengan Wakil Rektor bidang satu, dua, dan seterusnya terus pimpinan dekan. Humas dilibatkan berdialog, berdiskusi, sebagai bagian dari internalisasi informasi supaya tidak ada miscomm nanti ketika humas menyampaikan ke publik.” (Wawancara Pribadi, 07 Februari 2025).

Lalu lebih lanjut, Pak Syaifudin melanjutkan bahwa salah satu indikator keberhasilan Universitas Negeri Jakarta dalam menciptakan lingkungan inklusif adalah respon positif dari pengguna sosial media, serta semakin bertambahnya pendaftar mahasiswa disabilitas.

“Nah kalau terkait indikator keberhasilannya adalah respon positif dari netizen tentunya, kemudian yang kedua adalah bertambahnya pendaftar mahasiswa disabilitas. Oleh karena itu jika kita sosialisasi ke sekolah-sekolah, tidak hanya menyasar pada sekolah yang berstatus negeri tetapi juga yang SLB untuk menginformasikan bahwa Universitas Negeri Jakarta adalah kampus yang ramah disabilitas dan menerima mahasiswa disabilitas.” (Wawancara Pribadi, 07 Februari 2025).

Ketua Relawan Disabilitas Universitas Negeri Jakarta, Wardah Rahmatun Ramdhani menekankan, peran dari Humas Universitas Negeri Jakarta sangat penting dalam membangun jaringan komunikasi antara mahasiswa disabilitas dengan pihak kampus. Humas berkontribusi dalam mengkoordinasikan program-program inklusif serta memfasilitasi keterlibatan mahasiswa disabilitas khususnya dalam pembuatan konten media sosial.

“Humas karena komunikasi, berarti menjadi narahubung ke berbagai orang, dan menjalin kerjasama dengan organisasi-organisasi di kampus atau diluar kampus. Kita kerjasama dengan humas terkait konten di media sosial dan podcast. Biasanya Humas melibatkan teman relawan untuk menerjemahkan kontennya ke dalam bahasa isyarat, supaya konten-konten dari Humas bisa diketahui oleh teman tuli.” (Wawancara Pribadi, 12 Februari 2025).

Humas Universitas Negeri Jakarta juga turut membantu mengkoordinasikan Pameran Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta yang diadakan pada tanggal 12 Februari - 13 Februari 2025. Pada kegiatan ini tersedia *booth* atau tempat khusus bagi Relawan Disabilitas yang berfungsi sebagai pusat informasi mengenai fasilitas dan layanan ramah disabilitas di kampus, sekaligus sebagai media interaksi langsung antara universitas dan masyarakat.

Selain membangun komunikasi dengan mahasiswa disabilitas di kampus, Humas Universitas Negeri Jakarta juga membangun komunikasi dengan calon mahasiswa disabilitas, termasuk siswa di sekolah reguler maupun Sekolah Luar Biasa (SLB). Menurut Haifa Mujahidah Aulia, yang

merupakan Duta Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta sekaligus Kepala Divisi Media, Duta Mahasiswa merupakan bagian dari Humas universitas yang bertugas mengunjungi sekolah-sekolah untuk menyebarkan informasi mengenai inklusivitas yang ada di Universitas Negeri Jakarta.

“Kita harus menjelaskan bahwa di Universitas Negeri Jakarta ada jalur masuk khusus disabilitas. Kita menjelaskan secara perlahan jurusan-jurusan program studinya, lalu menjelaskan secara pelan-pelan kepada mereka kira-kira apa saja sih kegiatan-kegiatan yang mereka suka untuk lakukan, dan bagusya mereka masuk jurusan apa kalau di Universitas Negeri Jakarta. Kita juga membuka sesi pertanyaan dan ikut menjelaskan bahwa di Universitas Negeri Jakarta ada Relawan Disabilitas yang juga akan membantu mereka dalam proses pembelajaran. Misalnya teman-teman ada yang mengalami kendala dalam melihat, Relawan Disabilitas akan membantu dan dosennya sendiri pun juga akan *open* menjelaskan PPTnya secara lisan.” (Wawancara Pribadi, 20 Februari 2025).

Melalui pendekatan ini, Humas Universitas Negeri Jakarta menjalankan fungsi informatif dengan menyebarkan pengetahuan mengenai kebijakan dan fasilitas inklusif yang tersedia. Interaksi tatap muka antara Relawan Disabilitas, Duta Mahasiswa dan siswa yang ada di sekolah-sekolah, menciptakan komunikasi interpersonal yang lebih efektif. Komunikasi ini tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi juga membuka ruang diskusi yang memungkinkan pemahaman lebih mendalam mengenai pengalaman mahasiswa di lingkungan kampus. Proses komunikasi dua arah ini membantu mengurangi kesalahpahaman dan stigma yang masih melekat di masyarakat terkait pendidikan inklusif.

Haifa lebih lanjut menyatakan bahwa Humas Universitas Negeri Jakarta juga memiliki peran dalam memproduksi dan menyebarkan informasi terkait kebijakan inklusif melalui berbagai platform digital termasuk media sosial dan website resmi kampus. Media sosial kini tidak hanya digunakan sebagai media komunikasi digital antar individu, namun dinilai efektif juga sebagai media Humas dalam membuat kampanye, mengelola komunikasi krisis, hingga secara praktis memahami dan membangun institusi melalui narasi merek (Özer Alper, 2024). Untuk memastikan keterjangkauan informasi bagi mahasiswa disabilitas, Humas Universitas Negeri Jakarta menyertakan Juru Bahasa Isyarat (JBI) dalam setiap konten yang relevan. Langkah ini bertujuan untuk menghilangkan hambatan komunikasi bagi mahasiswa disabilitas.

“Website resmi Universitas Negeri Jakarta, Instagram, dan Youtube betul dipegang oleh staf Humas. Duta mahasiswa membantu ide-ide konten nya dan menjadi pewara. Untuk Youtube kita juga berkolaborasi dengan beberapa pihak, dan khusus siaran langsung, dipegang langsung oleh Humas. Lalu kemudian kita bekerjasama dengan Relawan Disabilitas untuk pembuatan video yang dicantumkan Juru Bahasa Isyarat (JBI). Namun hanya konten yang relevan saja.” (Wawancara Pribadi, 20 Februari 2025).

Selain itu, menurut Bapak Syaifudin, M. Kesos, salah satu fungsi Humas di Universitas Negeri Jakarta adalah membangun rasa kepercayaan diri para mahasiswa disabilitas di hadapan teman-teman lainnya, Humas melakukan personalisasi kepada mahasiswa disabilitas yang berprestasi, untuk memberikan motivasi kepada seluruh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

“Misalnya si “A” kita personalisasi dia punya disabilitas ini tetapi berprestasi. Artinya bahwa dari sekian banyak mahasiswa yang normal, disatu sisi ada juga mahasiswa yang disabilitas tetapi mereka berprestasi. Tentu ini akan membawa efek positif, termasuk *image* yang positif bagi mahasiswa disabilitas dan mahasiswa non-disabilitas. Karena membangun motivasi ini penting dan salah satunya kita branding melalui pemberitaan yang dilakukan oleh Humas.” (Wawancara Pribadi, 07 Februari 2025).

Di sisi lain, menurut seorang mahasiswa dengan disabilitas netra yang berprestasi di Universitas Negeri Jakarta yaitu, Lintang Adi Prasetyo, keterbukaan informasi menjadi aspek krusial

dalam membangun lingkungan kampus yang inklusif. Namun, Lintang mengungkapkan bahwa masih ada kendala dalam aksesibilitas informasi.

“Disini mengakses informasi gampang karena sudah ada wadahnya ya Relawan Disabilitas itu. Namun perlu mengadakan lebih banyak orientasi mobilitas untuk tuna netra dan pembelajaran untuk bahasa isyarat.” (Wawancara Pribadi, 12 Februari 2025).

Lalu kemudian menurut Ibnu Muzaki, mahasiswa disabilitas tuna rungu di Universitas Negeri Jakarta, walaupun dirinya tidak khawatir berkuliah di Universitas Negeri Jakarta, namun pelatihan dan edukasi berkala bagi para dosen dan staf administrasi mengenai praktek layanan inklusif perlu dilakukan agar mereka bisa berinteraksi dengan baik kepada mahasiswa disabilitas tuna rungu. Ibnu berharap Humas dapat berperan sebagai fasilitator dalam menghubungkan berbagai pihak yang terkait pelatihan tersebut.

“Saya merasa didampingi oleh Relawan Disabilitas dan merasa tidak khawatir ketika kuliah disini. Namun saya berharap agar Humas Universitas Negeri Jakarta bisa lebih beradaptasi dengan teman-teman disabilitas, seperti memperkenalkan lebih dalam tentang teman-teman disabilitas, mengadakan sosialisasi kelas bahasa isyarat untuk teman-teman Universitas Negeri Jakarta, untuk tenaga pendidikanya, untuk dosen-dosennya, agar setidaknya semua yang ada di Universitas Negeri Jakarta setidaknya bisa bahasa isyarat yang standar.” (Wawancara Pribadi, 12 Februari 2025).

Pernyataan kedua mahasiswa diatas juga diakui oleh Bapak Syaifudin sebagai Kepala Humas dan Informasi Publik, Universitas Negeri Jakarta. Beliau menyatakan bahwa adanya keterbatasan sumber daya manusia yang ahli dalam menangani mahasiswa disabilitas.

“Saya sudah info ke teman-teman tim bahwa setiap video konten yang memang diperlukan bahasa isyarat, harus dilampirkan. Kita sudah mulai, namun kita mengalami keterbatasan. Yang bisa menggunakan bahasa isyarat kan terbatas.” (Wawancara Pribadi, 07 Februari 2025)

Walaupun mengalami keterbatasan, Bapak Syaifudin menerangkan bahwa Humas Universitas Negeri Jakarta juga terbuka jika ada mahasiswa disabilitas yang ingin memberikan masukan atau saran untuk meningkatkan pelayanan Humas. Para mahasiswa tersebut dapat menghubungi kantor Humas baik secara datang langsung ke kantor Humas, menghubungi melalui media sosial, ataupun melalui kotak saran, atau nomor WhatsApp khusus yang sudah disiapkan oleh Humas untuk menerima saran dan masukan. Namun sayangnya hal tersebut belum banyak dimanfaatkan oleh para mahasiswa, kebanyakan memilih berkomentar melalui media sosial.

Sementara itu, berdasarkan wawancara dengan Sigit Nugroho, perwakilan Humas LLDIKTI Wilayah III, peran utama LLDIKTI adalah memastikan wilayah cakupannya menerapkan kebijakan inklusivitas bagi mahasiswa disabilitas. LLDIKTI mengacu pada Permendikbud Nomor 48 Tahun 2023 sebagai dasar hukum kewajiban perguruan tinggi untuk membentuk Unit Layanan Disabilitas. Sigit menekankan bahwa pada tahun 2023 dan 2024 merupakan masa transisi, sementara pada tahun 2025, kebijakan ini akan menjadi wajib diterapkan sepenuhnya.

“Permendikbud tentang mewajibkan ada Unit Layanan Disabilitas adalah Permendikbud Nomor 48 Tahun 2023, yang mana artinya secara nomenkatur hukum Permendikbud ini diluncurkan pada tahun 2023. Tahun 2023 itu masih transisi, 2024 juga masih transisi, dan 2025 ini bisa dibilang sudah harus memasuki masa yang wajib.” (Wawancara Pribadi, 05 Februari 2025)

Sebagai perwakilan Humas LLDIKTI, Sigit melihat Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu contoh perguruan tinggi negeri yang telah menerapkan prinsip kampus ramah disabilitas. Menurutnya Universitas Negeri Jakarta bisa menjadi *role model* bagi kampus lain termasuk perguruan tinggi swasta dibawah naungan LLDIKTI Wilayah III.

“Ketika perguruan tinggi negeri saja sudah memfasilitasi, berarti ada titik cerah, ada role model yang bisa kita ikuti. Dan mungkin saja Universitas Negeri Jakarta ini menjadi role model bagi perguruan tinggi swasta yang ada di LLDIKTI Wilayah III atau di sekitarnya.” (Wawancara Pribadi, 05 Februari 2025).

Salah satu hambatan utama dalam membangun kampus ramah disabilitas adalah kurangnya kesadaran dari pihak kampus mengenai kebutuhan spesifik mahasiswa disabilitas. Oleh karena itu, menurut Sigit Nugroho, Humas memiliki tanggung jawab besar dalam mensosialisasikan pentingnya pendidikan inklusif kepada seluruh sivitas akademika, sebagai fasilitator yang menghubungkan kebijakan universitas dengan kebutuhan nyata mahasiswa disabilitas. Itulah sebabnya ia mendorong adanya kerja sama yang lebih erat antara perguruan tinggi dan LLDIKTI dalam mengembangkan program inklusi.

“Kalau kita sebagai seorang PR, harus bangun *awareness* nya dulu, kenapa harus ada layanan disabilitas? seperti apa urgensinya? Itulah sebabnya PR menyuluhkan atau mensosialisasikan programnya agar *awareness*-nya terbangun. Kita tidak menutup kemungkinan untuk bisa berkolaborasi untuk mengembangkan inovasi yang sudah ada, karena tidak ada inovasi tanpa kolaborasi.” (Wawancara Pribadi, 05 Februari 2025).

Sigit Nugroho juga memberikan rekomendasi kepada Humas Universitas Negeri Jakarta dalam membangun citra kampus ramah disabilitas, yaitu, membuat buku panduan dan maskot atau logo khusus. Buku panduan ini berisi program dan layanan apa saja yang telah disediakan oleh Humas Universitas Negeri Jakarta bagi mahasiswa disabilitas, sehingga dapat dijadikan referensi bagi universitas lain dalam menyediakan layanan serupa. Sementara itu, maskot atau logo khusus berfungsi sebagai identitas layanan disabilitas di Universitas Negeri Jakarta.

Beberapa program dan kebijakan inklusif di Universitas Negeri Jakarta yang sudah diterapkan berdasarkan hasil riset penulis di lapangan, yaitu: Mendukung kebutuhan akademik dan non-akademik mahasiswa disabilitas. Humas Universitas Negeri Jakarta bertanggung jawab dalam menyebarluaskan informasi terkait layanan ini sehingga mahasiswa yang membutuhkan dapat mengaksesnya dengan mudah.

Unit Layanan Disabilitas



Gambar 1. Ruang “Disabilitas Corner” di Universitas Negeri Jakarta
Sumber: Dokumentasi Pribadi.

Penyediaan Fasilitas Inklusif

Kampus Universitas Negeri Jakarta dilengkapi dengan fasilitas seperti huruf braille di berbagai ruangan dan lift dan jalur kursi roda untuk pengguna kursi roda.



Gambar 2. Huruf braille di ruangan “Disabilitas Corner” Universitas Negeri Jakarta
Sumber: Dokumentasi Pribadi.

Relawan Disabilitas

Universitas Negeri Jakarta memiliki Relawan Disabilitas yang berperan dalam melakukan pendampingan bagi mahasiswa disabilitas, mulai dari saat pendaftaran universitas sampai kelulusan. Humas Universitas Negeri Jakarta seringkali berkolaborasi dengan Relawan Disabilitas, terutama dalam pembuatan konten yang akan diunggah ke media sosial resmi universitas. Kolaborasi ini bertujuan memastikan bahwa konten yang disajikan dapat dipahami dengan baik oleh mahasiswa disabilitas.



Gambar 3. Relawan Disabilitas di depan booth khusus Relawan Disabilitas pada Pameran Pendidikan Universitas Negeri Jakarta
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Juru Bahasa Isyarat dalam Beberapa Konten Media Sosial

Humas Universitas Negeri Jakarta berinisiatif untuk menyertakan Juru Bahasa Isyarat pada beberapa konten yang relevan pada sosial media resmi milik universitas, untuk meningkatkan aksesibilitas informasi. Keikutsertaan Juru Bahasa Isyarat ini juga merupakan hasil kolaborasi antara Humas Universitas Negeri Jakarta dan Relawan Disabilitas.



Gambar 4. Contoh konten media sosial Universitas Negeri Jakarta yang menyertakan Juru Bahasa Isyarat (JBI)
Sumber: Akun Instagram resmi milik Universitas Negeri Jakarta @unj_official.

Program Kesadaran dan Edukasi

Universitas Negeri Jakarta aktif mengadakan kegiatan-kegiatan dan juga pelatihan bagi dosen untuk meningkatkan pemahaman tentang mahasiswa disabilitas agar dapat tercipta lingkungan kampus yang ramah disabilitas. Humas berperan dalam mempublikasikan dan mendokumentasikan berbagai kegiatan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kebijakan universitas di masa depan.

Menurut teori Excellence yang dikembangkan oleh Grunig, Humas yang efektif dalam menjalankan fungsinya adalah dengan mengelola komunikasi yang strategis untuk memaksimalkan kontribusi terhadap efektivitas organisasi (Grunig, 2013). Strategi Humas Universitas Negeri Jakarta mencerminkan pendekatan ini melalui berbagai strategi komunikasi yang telah diterapkan berdasarkan wawancara dengan berbagai narasumber, yaitu:

Dikelola secara Strategis

Humas yang berkualitas adalah yang dikelola secara strategis dalam organisasi. Humas Universitas Negeri Jakarta menunjukkan peran strategisnya dalam mendukung kebijakan inklusif yaitu dengan terlibat secara langsung dalam proses pengambilan keputusan pada setiap kebijakan-kebijakan universitas.

Model komunikasi dua arah yang simetris

Dalam Teori Excellence menekankan komunikasi dua arah yang simetris. Prinsip ini tercermin dalam interaksi Humas Universitas Negeri Jakarta dengan mahasiswa disabilitas, baik yang sudah berada di kampus, maupun calon mahasiswa. Interaksi tersebut dilakukan melalui kunjungan langsung ke sekolah-sekolah, kolaborasi kegiatan dengan organisasi mahasiswa yang ada di dalam universitas seperti bekerjasama dengan Relawan Disabilitas, dan pembuatan konten media sosial. Dengan demikian, Humas bisa menerima umpan balik untuk meningkatkan layanan inklusif.

Terintegrasi dalam struktur organisasi

Sebagai bagian dari struktur organisasi, Humas Universitas Negeri Jakarta tidak hanya menyebarkan informasi, tetapi juga berkoordinasi dengan Unit Layanan Disabilitas (ULD), Relawan Disabilitas, serta berbagai unit akademik dan administratif, untuk memastikan komunikasi yang inklusif dan mudah diakses oleh seluruh mahasiswa. Peran ini tercermin dalam berbagai inisiatif yang dikoordinasikan oleh Humas Universitas Negeri Jakarta, seperti Pameran Pendidikan Universitas Negeri Jakarta 2025, yang menjadi wadah bagi publik dengan universitas. Dalam pameran ini, tersedia *booth* khusus Relawan Disabilitas sebagai pusat informasi yang inklusif serta sarana menampung umpan balik dari publik. Dengan demikian, Humas berfungsi sebagai penghubung antara universitas dan masyarakat, sekaligus berkontribusi dalam mewujudkan visi universitas secara nyata.

Menggunakan Komunikasi Internal yang Simetris

Humas Universitas Negeri Jakarta menerapkan komunikasi internal yang simetris dengan memastikan alur informasi bersifat dua arah. Seluruh sivitas akademika mendapatkan kesempatan yang sama untuk menerima dan memberikan umpan balik. Untuk mendukung hal ini, Humas memanfaatkan media email internal dan nomor WhatsApp khusus yang tersedia bagi seluruh sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta.

Beradaptasi dengan Lingkungan dan Budaya Organisasi

Humas Universitas Negeri Jakarta telah menyesuaikan strategi komunikasinya dengan budaya organisasi yang inklusif dan sesuai kebutuhan mahasiswa disabilitas. Adaptasi ini terlihat dalam penyediaan Juru Bahasa Isyarat (JBI) dalam konten di media sosial, menyediakan nomor WhatsApp khusus untuk melayani kebutuhan mahasiswa disabilitas, dan menyesuaikan situs web universitas agar ramah bagi penyandang disabilitas.

Menggunakan Perencanaan Strategis dan Manajemen Isu

Menampilkan Juru Bahasa Isyarat dalam konten video di media sosial, seperti video informasi kampus, merupakan salah satu perencanaan strategi yang diterapkan oleh Humas Universitas Negeri Jakarta. Inovasi konten yang dilakukan oleh Humas bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan informasi para pemangku kepentingan, tetapi juga menunjukkan upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memperluas jangkauan audiens (Anjani, 2024). Dengan demikian, Humas dapat memperkuat citra sebagai institusi yang berkomitmen terhadap inklusivitas. Selain inovasi konten, manajemen isu juga merupakan aspek penting dalam strategi komunikasi Humas Universitas Negeri Jakarta, terutama melalui pemantauan aktivitas media sosial dan media online lainnya. Dengan memantau percakapan dan tren yang berkembang, Humas dapat dengan segera mengidentifikasi isu-isu yang berkaitan dengan pelayanan inklusif di kampus.

Humas memiliki fungsi utama dalam membangun dan mempertahankan citra positif universitas melalui pengelolaan komunikasi yang terstruktur. Prinsip Manajemen strategis dalam teori *Excellence* menekankan bahwa keberhasilan komunikasi Humas tidak hanya diukur dari jumlah informasi yang disebarluaskan, tetapi juga sejauh mana kebijakan universitas dapat merespon kebutuhan mahasiswa disabilitas berdasarkan umpan balik yang diterima (Low, 2022).

Perwakilan Humas LLDIKTI Wilayah III, Sigit Nugroho, mengusulkan strategi yang bisa diterapkan oleh Humas Universitas Negeri Jakarta, yaitu pembuatan buku panduan layanan disabilitas yang bisa dijadikan referensi bagi kampus lain, peningkatan *branding* kampus ramah disabilitas dengan menciptakan maskot atau logo khusus yang bisa merepresentasikan layanan bagi mahasiswa disabilitas.

Tantangan dan Hambatan

Meskipun berbagai kebijakan telah diterapkan, masih terdapat kendala dalam membangun citra kampus ramah disabilitas. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Humas Universitas Negeri Jakarta,

Syaifudin, M. Kesos, dan Ketua Relawan Disabilitas, Wardah, tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan hanya ada beberapa mahasiswa, yang memahami dan mendalami cara menangani berbagai jenis disabilitas.

Sedangkan menurut Ibnu Muzaki, mahasiswa dengan disabilitas tuli menyoroti bahwa masih banyak teman-teman mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta belum paham cara berinteraksi dengannya. Menurut Lintang, salah satu mahasiswa disabilitas netra mengharapkan Humas Universitas Negeri Jakarta bisa menjadi narahubung dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk lebih sering mengadakan pelatihan bahasa isyarat, baik kepada mahasiswa disabilitas, mahasiswa non disabilitas, staf dan tenaga pengajar.

Sebagai upaya perbaikan, evaluasi terhadap strategi komunikasi Humas Universitas Negeri Jakarta harus dilakukan secara berkala. Fungsi Humas dalam meningkatkan citra kampus ramah disabilitas tidak hanya terbatas pada penyebaran informasi, tetapi juga dalam membangun hubungan berkelanjutan antara mahasiswa disabilitas, mahasiswa non disabilitas, dosen, dan pimpinan tertinggi universitas. Selain itu, Humas berperan dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap Universitas Negeri Jakarta melalui publikasi pada media sosial, sebagai institusi yang ramah disabilitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian fungsi Humas Universitas Negeri Jakarta dalam membangun citra kampus ramah disabilitas, yang didukung oleh wawancara mendalam berbasis teori *Excellence* dengan berbagai narasumber, dapat disimpulkan bahwa Humas Universitas Negeri Jakarta memiliki peran strategis dalam manajemen universitas. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Humas Universitas Negeri Jakarta tidak hanya berfungsi sebagai penyebar informasi tetapi juga sebagai bagian dari tim strategis yang terlibat langsung dalam proses pengambilan keputusan untuk kebijakan inklusif.

Keberadaan Humas dalam forum perumusan kebijakan memastikan bahwa perspektif komunikasi dan keterlibatan publik menjadi faktor utama dalam implementasi program inklusivitas di kampus. Humas Universitas Negeri Jakarta aktif bekerjasama dengan beberapa pihak, contohnya bermitra dengan Duta Mahasiswa dan berkolaborasi dengan Relawan Disabilitas. Kolaborasi ini memperkuat efektivitas kebijakan inklusif dan memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa disabilitas. Selain itu, pemanfaatan website resmi dan media sosial secara optimal, sangat membantu mempublikasi kebijakan universitas sekaligus mendapatkan umpan balik, baik dari mahasiswa maupun publik. Strategi komunikasi ini digunakan untuk memperkuat citra kampus yang ramah disabilitas.

Tantangan dan kendala yang perlu dihadapi adalah kurangnya kesadaran sivitas akademika yang menyebabkan adanya keterbatasan sumber daya manusia yang mengerti dan memahami secara utuh bagaimana berinteraksi dengan mahasiswa disabilitas. Oleh karena itu diperlukan strategi komunikasi yang lebih intensif, kerjasama dengan mitra eksternal, serta penguatan program edukasi untuk meningkatkan pemahaman mengenai inklusivitas di lingkungan kampus. Salah satu contohnya adalah merancang dan melaksanakan Kampanye PR (*Public Relations*). Dengan implementasi komunikasi yang intensif, Universitas Negeri Jakarta dapat semakin memperkuat citranya sebagai kampus ramah disabilitas, dan memastikan bahwa seluruh mahasiswa mendapatkan akses yang setara dalam lingkungan akademik yang lebih inklusif dan berdaya saing.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada: Bapak Syaifudin, M. Kesos (Kepala Kantor Humas dan Informasi Publik Universitas Negeri Jakarta), Ibu Haifa Mughaidah Aulia (Kepala Divisi Media dari Duta Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta), Ibu Wardah Rahmatun Ramdhani (Ketua Relawan Disabilitas Universitas Negeri Jakarta), Bapak Lintang Adi Prasetyo (Mahasiswa Disabilitas Netra Universitas Negeri Jakarta), Bapak Ibnu Muzaki (Mahasiswa Disabilitas Rungu Universitas Negeri

Jakarta), dan Bapak Sigit Nugroho (Humas LLDIKTI Wilayah III).

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, V. (2020). Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Public Trust di Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Nurul Jadid, Paiton, Probolinggo). *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 13–23. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i1.812>
- Ambarwati. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Al Qalam Media Lestari.
- Anjani, R. (2024). Inovasi Konten Televisi Universitas Gunadarma sebagai Media Edukasi dan Hiburan Pasca Analog Switch Off. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 7(02), 217–229.
- Berseli, M., Sembiring, K., Ildil, I., & Fitria, L. (2018). The Concept of Student Interpersonal Communication. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 4(2), 129–134.
- Bourne, L. (2016). Targeted Communication: The Key to Effective Stakeholder Engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 226, 431–438.
- Bungin, B. (2017). *Penelitian Kualitatif*. Kencana.
- Çelebi, E. (2020). Public relations in public institutions: A research on the effectiveness of communication process. *Journal of Human Sciences*, 17(3), 768–779. <https://doi.org/10.14687/jhs.v17i2.5970>
- Dikti Kemdikbud. (2024). *Survei perguruan tinggi yang memiliki Unit Layanan Disabilitas – Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia*. https://dikti.kemdikbud.go.id/pengumuman/survei-perguruan-tinggi-yang-memiliki-unit-layanan-disabilitas/#_msocom_1
- Dipa, A. K., Hafiar, H., & Rahmat, A. (2022). Pemahaman Humas Lembaga Perguruan Tinggi Tentang Reputasi di Era Digital Public Relations. *Jurnal Audience: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 209–225.
- Effendi, E., Medvi, A., Rinaldi, A. D., Mufida, D. N., & Sugiharto, R. (2024). Strategi Public Relations Partai Persatuan Pembangunan dalam Membangun Citra Positif Masyarakat di Deli Serdang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 4129–4137. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/13022>
- Eyo, N. A. (2025). Re-conceptualizing Public Relations Practices in Nigeria: A Framework to Address Systemic Challenges. *Journal of Communication and Public Relations*, 4(1), 76–101. <https://doi.org/https://doi.org/10.37535/105004120255>
- Fahira, A. (2024). *Menggapai Asa di Tengah Keterbatasan: Perjuangan Mahasiswa Disabilitas Unindra*. <https://lpmprogress.com/post/menggapai-asa-di-tengah-keterbatasan-perjuangan-mahasiswa-disabilitas-unindra>
- Liputan6.com. (2018). *Meski Sempat Disepelekan, Kini Dosen Tunarungu Itu Berdayakan Ribuan Orang Disabilitas*. <https://www.liputan6.com/health/read/3375730/meski-sempat-disepelekan-kini-dosen-tunarungu-itu-berdayakan-ribuan-orang-disabilitas>
- Grave, A. De. (2022). Penelitian Kuantitatif vs Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif* (p. 26). Pradina Pustaka.
- Grunig, J. E. (2013). *Excellence in Public Relations and Communication Management* (e-book). Routledge.
- Harapan, E., Suyatno, & Ahmad, S. (2019). *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*. Raja Grafindo Persada. <https://books.google.co.id/books?id=0955EAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Haryono, C. G. (2023). *Digital Public Relations: Pemanfaatan Big Data, SEO, CSR, dan Komunikasi Krisis dalam Kegiatan Public Relations di Era Digital*. Kencana.
- Hong, B. (2015). Qualitative Analysis of The Barriers College Students with Disabilities Experience in Higher Education. *Journal of College Student Development*, 56(3), 209–226.

- Ishaq, R. el. (2017). *Public Relations: Teori dan Praktik*. Intrans Publishing.
- Ismail, M. I., & Ilyas, N. I. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (1st ed.). Raja Grafindo Persada.
- Juhji. (2020). Definisi, Perkembangan, Fungsi, dan Peran Humas Lembaga Pendidikan. In *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan* (pp. 10–12). Penerbit Widina.
- Juliansyah, E. (2017). Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 3(2), 19–37.
- Kemendagri. (2024). *Data Jumlah Penyandang Disabilitas yang Melakukan Pencatatan NIK menurut Kelompok Umur, Jenis Kelamin dan Jenis Disabilitas*. <https://e-database.kemendagri.go.id/kemendagri/dataset/1168/tabel-data>
- Kriyantono. Rachmat. (2015). Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Pekommas*, 18(2), 117–126.
- Low, S. R. (2022). Public Relations In Higher Education: A Confirmatory Analysis Of Grunig's Excellence Theory. *Journal of Positive School Psychology*, 6(8), 10594–10598.
- LP3M UNJ. (2024). *Strategi Layanan Pendidikan Khusus Untuk Mahasiswa di Perguruan Tinggi - LP3M UNJ*. <https://lp3m.unj.ac.id/archives/1743>
- Mahdar, Satyadharma, M., Susanti, N., & Karamani, D. D. (2024). Komunikasi Petugas dalam Peningkatan Layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara). *JMDR Jurnal Digital Media & Relationship*, 6(1), 1–8.
- Mahfuzhah, H., & Anshari, A. (2018). Media Publikasi Humas Dalam Pendidikan. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 137–149. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i2.395>
- Majoko, T. (2017). Regular teacher preparation for inclusion. *International Journal of Special Education*, 32(1), 207–236.
- Moriña, A., Perera, V. H., & Carballo, R. (2020). Training Needs of Academics on Inclusive Education and Disability. *SAGE Open*, 10(3), 2158244020962758.
- Morissan. (2014). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Kencana Prenada Media Group.
- Muthiah, F. (2021). Peran Social Networking Sites dalam meningkatkan Stakeholder Engagement: A Literature Review. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 5(2), 86–104. <https://doi.org/10.51544/jlmk.v5i2.2161>
- Naufal, M. F., & Husnita, H. (2022). Pola Komunikasi Interpersonal Penyandang Disabilitas Ganda. *Borobudur Communication Review*, 2(2), 67–73. <https://doi.org/10.31603/bcrev.5656>
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations: Bagaimana Strategi PR Menghadapi Krisis, Membangun Citra dan Reputasi Perusahaan*. Raja Grafindo Persada.
- Özer Alper, D. (2024). Public Relations Discourse on X (Twitter) and Analysis of Public Relations. *Journal of Communication and Public Relations*, 3(1), 19–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.37535/105003120242>
- Pratama, D. W., & Roesminingsih, E. (2023). Manajemen Humas pada Sekolah Inklusi. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 11(01), 1–18. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/56993>
- Priyatna, C. C., Prastowo, FX. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 114. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.26115>
- Ptinklusif.kemdikbud.go.id. (2022). *Daftar Perguruan Tinggi yang menerima mahasiswa disabilitas*. <https://ptinklusif.kemdikbud.go.id/s/5/sebaran-mahasiswa-disabilitas>
- Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan. (2023). *Pendaftaran Beasiswa Afirmasi Pendidikan Tinggi (ADik) 2023 Telah Dibuka*. <https://puslapdik.kemdikbud.go.id/pendaftaran-beasiswa-afirmasi-pendidikan-tinggi-adik-2023-telah-dibuka/>

- Putri, T. S., & Wijaya, L. S. (2024). Peran dan Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan Perbankan. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v7i1.2686>
- Rayhaniah, S. A. (2021). Strategi dan Perencanaan Komunikasi. In *Public Relations* (p. 81). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Rengganis, G. P., & Purbaningrum, D. G. (2024). Implementasi Kebijakan Akomodasi Yang Layak Untuk Peserta Didik Penyandang Disabilitas Di Universitas Muhammadiyah Jakarta. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 27–40. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1399>
- Restendy, M. S. (2019). Model Belajar Dan Komunikasi Anak Disabilitas Tunarungu Wicara Di Taman Pendidikan Al Quran Luar Biasa (Tpqlb) Spirit Dakwah Indonesia Tulungagung. *Jurnal Komunika Islam: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Kajian Islam*, 6(1), 58–74.
- Rondonuwu, S. A. (2018). Peran Public Relations Terhadap Meningkatkan Citra Perusahaan Pt. Trakindo Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(42), 1–11.
- Ruliana, P., & Dwiantari, R. (2015). Strategi Public Relations Hotel dalam Membentuk Citra Objek Wisata. *Jurnal ASPIKOM*, 2(4), 255. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v2i4.76>
- Sa'diah, A. K. (2018). Manajemen Relasi Hubungan Masyarakat PT. Petrokimia Gresik. *Jurnal EMBA*, 9(2), 44–57.
- Sari, G. G., & Hardianti, G. (2021). Implementasi Excellence Public Relations dalam Pengelolaan Konflik oleh Energi Mega Persada Bentu Limited. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 11(2), 67–78. <https://doi.org/10.35814/coverage.v11i2.2017>
- Sari, L. A., & Supriyanto, A. (2022). Peran Humas Sebagai Fasilitator Publikasi Informasi dan Dokumentasi Di Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 13(1), 1–5. <https://doi.org/10.21009/jmp.v13i1.27048>
- Seitel, F. P. (2016). *The Practice of Public Relations* (13th ed.). Pearson Education.
- Sekretariat Nasional SDGs. (2024). *GOAL 4*. <https://sdgs.bappenas.go.id/17-goals/goal-4/>
- Smith, R. D. (2020). *Strategic Planning for Public Relations* (6th ed.). Routledge.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2012). *Dasar-dasar public relations* (8th ed.). Remaja Rosda Karya.
- Sutjipto, A. M., Pinariya, J. M., & Suwana, F. (2023). International student experience in Indonesia and public diplomacy consequences: Governance of Darmasiswa program. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 12(3), 1419–1428. <https://doi.org/10.11591/ijere.v12i3.22703>
- Tench, R., & Waddington, S. (2021). *Exploring Public Relations and Management Communication*. Pearson.
- Times Indonesia. (2023). *Kepedulian Rektor UNJ Untuk Wujudkan Kampus Yang Aman, Nyaman, dan Bebas dari Perundungan dan Kekerasan Seksual Melalui Pakta Integritas Bersama*. <https://timesindonesia.co.id/indonesia-positif/458440/kepedulian-rektor-unj-untuk-wujudkan-kampus-yang-aman-nyaman-dan-bebas-dari-perundungan-dan-kekerasan-seksual-melalui-pakta-integritas-bersama>
- UNJ. (2024). *Komitmen Kampus Inklusif, Mahasiswa Difabel Tampil Memukau di PKKMB UNJ Tahun 2024 – UNJ*. <https://www.unj.ac.id/commitmen-kampus-inklusif-mahasiswa-difabel-tampil-memukau-di-pkkmb-unj-tahun-2024/>
- Vardiansyah, D. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Ghalia Indonesia.
- West, R., & Turner, L. H. (2022). *Interpersonal Communication* (5th ed.). Sage Publications.
- Zakiah, U., & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *ADMINISTRATIO: Jurnal Ilmu Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 11(1), 29–36.
- Zerfass, A., Verčič, D., Nothhaft, H., & Werder, K. P. (2018). Strategic Communication: Defining the Field and its Contribution to Research and Practice. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4), 487–505. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1493485>