

**DIGITALISASI LAYANAN INFORMASI PENGEMBANGAN
KAMPUS UIN KHAS JEMBER**

SKRIPSI



Oleh :

Muhammad Gufron
NIM : 201103010022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
OKTOBER 2024**

**DIGITALISASI LAYANAN INFORMASI PENGEMBANGAN
KAMPUS UIN KHAS JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh:

Muhammad Gufron
NIM: 201103010022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing



Dr. Minan Jauhari, S.Sos.I, M.Si
NIP.197808102009101004

**DIGITALISASI LAYANAN INFORMASI PENGEMBANGAN
KAMPUS UIN KHAS JEMBER**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam


Hari : Kamis
Tanggal : 24 Oktober 2024

Tim Penguji

Ketua


Ahmad Hayyan Najikh, M.Kom.I
NIP. 198710182019031004

Sekretaris


Fiqih Hidayah Tunggal Wiranti, M.M
NIP. 199107072019032008

Anggota :

1. Muhibbin, S.Ag., M.Si
2. Dr. Minan Jauhari, S.Sos.I, M.Si


KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

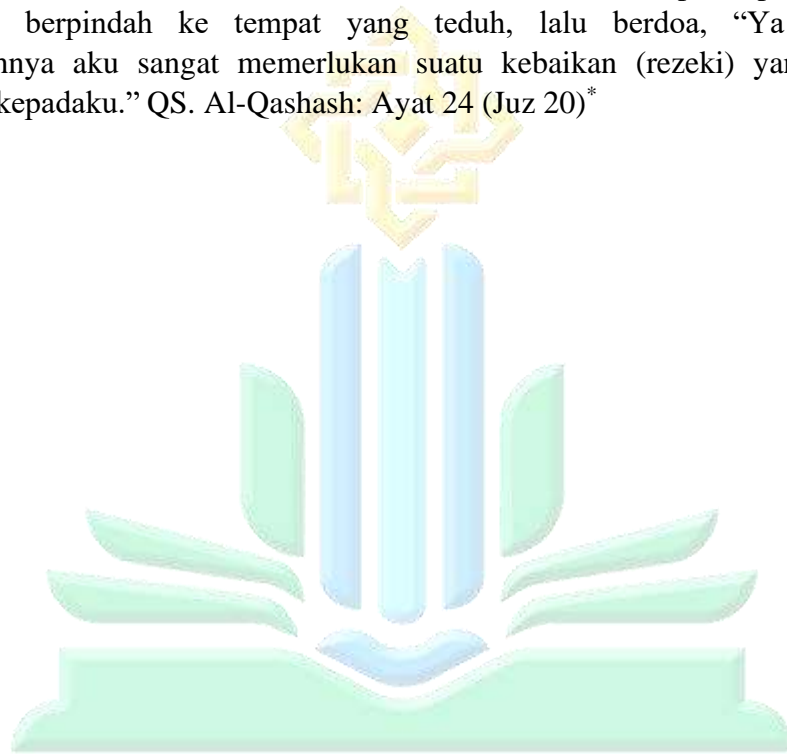
Menyetujui
Dean Fakultas Dakwah



MOTTO

فَسْتَفِي لَهُمَا ثُمَّ تَوَلَّى إِلَى الظِّلِّ فَقَالَ رَبِّ إِنِّي لِمَا أَنْزَلْتَ إِلَيَّ مِنْ خَيْرٍ فَقِيرٌ

Artinya : Maka, dia (Musa) memberi minum (ternak) kedua perempuan itu. Dia kemudian berpindah ke tempat yang teduh, lalu berdoa, “Ya Tuhanku, sesungguhnya aku sangat memerlukan suatu kebaikan (rezeki) yang Engkau turunkan kepadaku.” QS. Al-Qashash: Ayat 24 (Juz 20)*



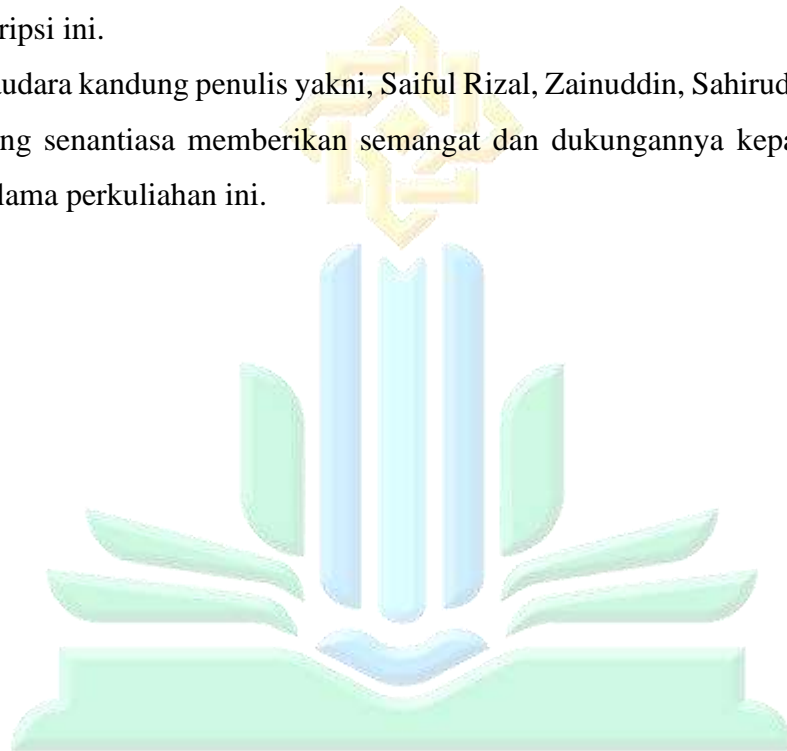
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* “Quran Kemenag,” diakses 19 Juli 2024, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/28?from=24&to=24>.

PERSEMBAHAN

Dengan selesainya skripsi ini, penulis persembahkan karya ilmiah ini untuk :

1. Kedua orang tua tercinta, Almarhum Moh. Mawar dan Ibu Nasuha yang telah memberikan kasih sayangnya kepada penulis, selalu memberikan dukungan serta do'a dan restunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Saudara kandung penulis yakni, Saiful Rizal, Zainuddin, Sahiruddin, Faizah yang senantiasa memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis selama perkuliahan ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi tuhan yang maha esa, Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Keberhasilan penulis dalam karya ilmiah ini tentunya mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, oleh karenanya penulis ingin menyampaikan terimah kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. Hepni, S.Ag., M.M.,CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Fawaizul Umam, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah yang telah memberikan kemudahan kepada peneliti dalam penyusunan karya ilmiah ini.
3. Bapak Ahmad Hayyan Najikh, M.Kom.I, selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah melancarkan proses persetujuan dalam penyusunan karya ilmiah ini.
4. Bapak Dr. Minan Jauhari, S.Sos.I, M.Si selaku Dosen Pembimbing Peneliti dan juga Wakil Dekan 3 Fakultas Dakwah yang telah memberikan bimbingan dan arahnya kepada peneliti dalam proses penyusunan karya ilmiah ini.
5. Bapak/ibu dosen khususnya di Fakultas Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada peneliti selama masih di bangku perkuliahan.
6. Bapak Dr. Moh Nor Afandi, M.Pd I. selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan seluruh staf humas yang telah memberikan kemudahan dan dukungan kepada peneliti dalam proses penelitian dan pencarian data.

7. Seluruh Civitas Akademik Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang membantu melancarkan proses penyusunan karya ilmiah ini.
8. Keluarga Besar Komunitas Perfilman Jember (KOPER Jember) Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu serta pengalaman kepada penulis dalam bidang creative visual seperti film, desain grafis, fotografi, dan videografi.
9. Teman Family of KPI 1 Angkatan 20 yang telah memberikan dukungan serta semangatnya selama penulis di bangku kuliah.
10. Teman – teman kontrakan, Farid, Dhoni, Rozak, Sony, Wail, Rahman, Hadi, Farhan dan teman teman yang lain yang memberikan dukungan kepada peneliti dalam menulis karya ilmiah ini.

Hadirnya karya tulis ilmiah ini, penulis menyadari bahwa skripsi yang telah disusun oleh peneltiai ini memiliki banyak sekali kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan sarannya yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bisa memberikan kontribusi dan manfaat dalam khazanah ilmu pengetahuan bagi para pembacanya.

Jember, 30 Agustus 2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Penulis
J E M B E R

ABSTRAK

Muhammad Gufron, 2024: *Digitalisasi Layanan Informasi Pengembangan Kampus UIN KHAS Jember*

Kata Kunci: Digitalisasi, layanan informasi, pengembangan kampus

UIN KHAS Jember merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi keagamaan islam negeri di Jawa Timur yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan komunikasi dengan berbagai *stakeholders*. Salah satu inisiatif strategis yang dilakukan adalah digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus melalui platform online. Dalam hal ini rektor UIN KHAS Jember Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM dan Kepala TIPD Dr. Subakri mengatakan untuk mewujudkan digitalisasi dan integrasi layanan publik harus terus dilakukan. Selain itu dekan FEBI Dr. Ubaidillah. M.Ag, juga menekankan pentingnya digitalisasi untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada mahasiswa. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak layanan informasi yang disampaikan melalui digital belum sepenuhnya diterapkan mulai dari komunikasi yang transparan, informasi yang tidak konsisten, dan tidak adanya *feedback* di media sosial. Dalam hal ini, yang mana mahasiswa selaku konsumen utama dari digitalisasi layanan informasi ini. Sehingga peneliti ingin mengetahui efektivitas digitalisasi layanan informasi terutama terhadap mahasiswa sebagai publik internal di UIN KHAS Jember.

Fokus Penelitian ini yaitu 1) Bagaimana pelaksanaan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus di UIN KHAS Jember? 2) Bagaimana efektivitas digitalisasi dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal di UIN KHAS Jember?

Tujuan Penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui pelaksanaan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus di UIN KHAS Jember 2) Untuk mengetahui efektivitas digitalisasi dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal di UIN KHAS Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, guna memberikan penjelasan dalam permasalahan yang akan di jabarkan dalam penelitian ini dan dapat disimpulkan secara deduktif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara. Selanjutnya untuk analisis data menggunakan model Huberman yang mana terdiri dari : 1) *Data collection* (pengumpulan data); 2) *Data reduction* (reduksi data); 3) *Data display* (penyajian data) 4) *Conclusion Drawing* (verifikasi data).

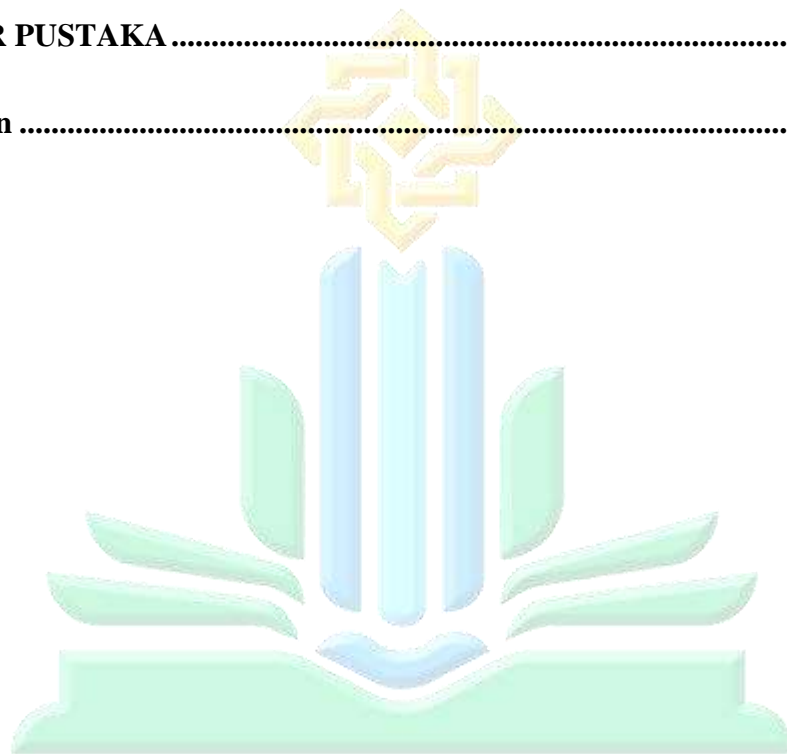
Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus di UIN KHAS Jember telah memanfaatkan fasilitas teknologi yang canggih seperti Website, Instagram, TikTok, Facebook dan YouTube yang mana informasi diberikan dengan menggunakan audiovisual dan infografis. Kemudian terkait efektivitas digitalisasi dalam meningkatkan kepercayaan mahasiswa di UIN KHAS Jember ini belum efektif. Hal ini dilihat dari konsep dan strategi dalam mengukur efektivitas digitalisasi dalam membangun kepercayaan publik diantaranya yaitu komunikasi yang transparan, interaksi dua arah, konten yang relevan dan konsistensi pesan.

DAFTAR ISI

	HAL
SAMPUL.....	I
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sistematika Pembahasan	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	21
1. Digitalisasi	21
2. Layanan Informasi	29
3. Pengembangan Kampus (<i>Smart Campus</i>)	31
4. <i>Cyber Public Relations</i>	32
1. Konsep dan strategi dalam membangun kepercayaan publik melalui media siber	43
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian	47
C. Subyek Penelitian	47
D. Teknik pengumpulan data	49
E. Analisis Data	50
F. Keabsahan Data	52
G. Tahap – tahap Penelitian	53
BAB IV PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Objek Penelitian	54
B. Penyajian Data Penelitian	58

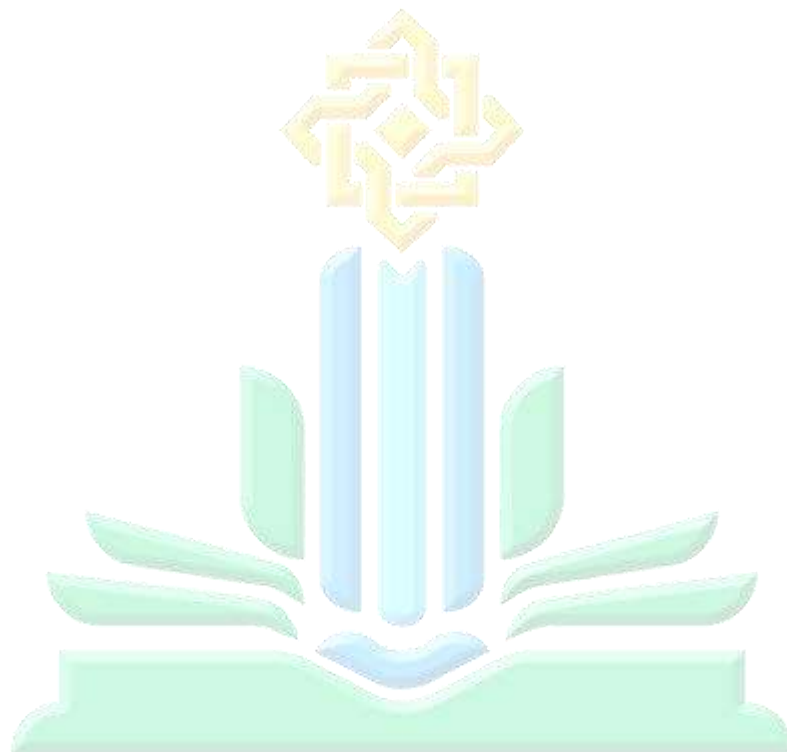
C. Pembahasan Temuan.....	106
BAB V PENUTUP.....	116
A. Kesimpulan	116
B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
Lampiran	127



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan.....	19
Tabel 4.1 Struktur Humas UIN KHAS Jember.....	57
Tabel 4.2 Penyajian Data	106

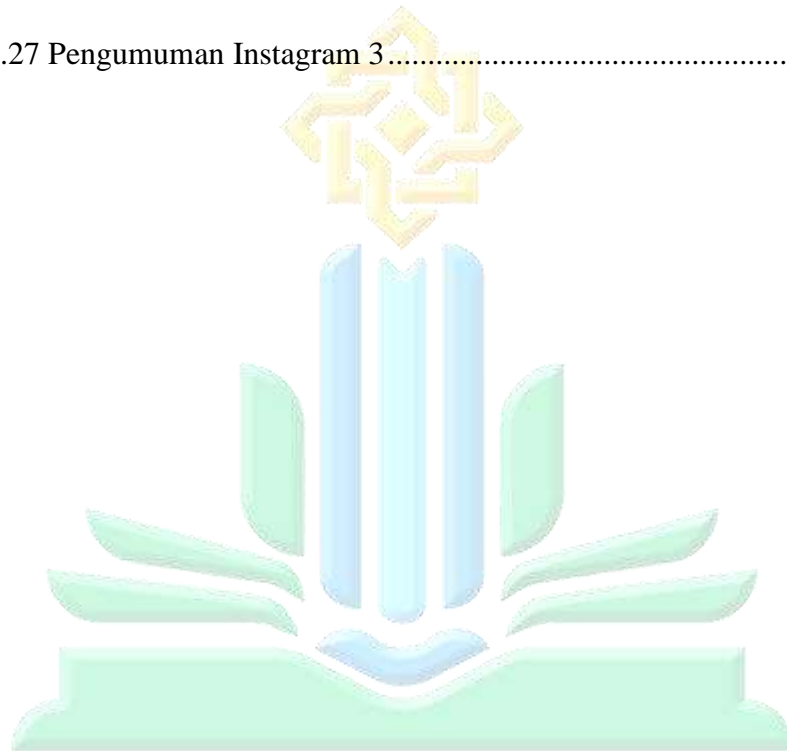


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor yang mempengaruhi perkembangan teknologi digital.....	23
Gambar 4.1 Website UIN KHAS Jember	63
Gambar 4.2 <i>Header</i> Website UIN KHAS Jember	64
Gambar 4.3 UPK UIN KHAS Jember	65
Gambar 4.4 Alumni UIN KHAS Jember	66
Gambar 4.5 SISTER UIN KHAS Jember	67
Gambar 4.6 PMB UIN KHAS Jember	68
Gambar 4.7 Dashboard Website UIN KHAS Jember	69
Gambar 4.8 Sidebar Website UINKHAS Jember	70
Gambar 4.9 Situs Agenda Website UIN KHAS Jember.....	73
Gambar 4.10 Situs Lowongan Website UIN KHAS Jember	73
Gambar 4.11 SIAKAD UIN KHAS Jember	74
Gambar 4.12 Pustaka UIN KHAS Jember	75
Gambar 4.13 Footer Website UIN KHAS Jember	76
Gambar 4.14 E-Journal UIN KHAS Jember.....	77
Gambar 4.15 LPSE UIN KHAS Jember.....	79
Gambar 4.16 Pendaftaran Wisuda Online UIN KHAS Jember	81
Gambar 4.17 Instagram @uinkhasjemberofficial	82
Gambar 4.18 Facebook UIN KHAS Jember.....	84
Gambar 4.19 YouTube UIN KHAS Jember Official.....	86
Gambar 4.20 Playlist YouTube UIN KHAS Jember Official.....	89
Gambar 4.21 TikTok UIN KHAS Jember	91

Gambar 4.22 Pengumuman 1	98
Gambar 4.23 Pengumuman 2	99
Gambar 4.24 Pengumuman 3	100
Gambar 4.25 Pengumuman Instagram 1	101
Gambar 4.26 Pengumuman Instagram 2	102
Gambar 4.27 Pengumuman Instagram 3	104



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember atau disingkat menjadi UIN KHAS Jember merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi keagamaan islam negeri di Jawa Timur yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan komunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Salah satu inisiatif strategis yang dilakukan adalah digitalisasi sebagai layanan informasi akademik mahasiswa melalui platform online yang dikelola oleh humas kampus. Sukmana mendefinisikan digitalisasi sebagai proses konversi media dari format cetak, audio, dan video menjadi format digital.¹ Digitalisasi merupakan suatu proses perpindahan media informasi dari analog ke media berbasis digital. Dengan kata lain, digitalisasi memiliki makna sebagai proses konversi dari setiap bentuk dokumen cetak dan sejenisnya disajikan dalam bentuk digital.² Digitalisasi ini bertujuan untuk mempercepat proses penyebaran informasi, meningkatkan aksesibilitas data, dan memperkuat citra institusi di era digital. Dalam beberapa tahun terakhir, humas UIN KHAS Jember telah mulai memanfaatkan media sosial dan platform online lainnya untuk menyebarkan informasi mengenai pengemabangan kampus, kegiatan

¹ Erwin Raza, La Ode Sabaruddin, dan Aziza Leila Komala, "Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0," *Jurnal Logistik Indonesia* 4, no. 1 (April 2020): 50, <http://ojs.stiami.ac.id>.

² Cut Nelga Isma, Rina Rahmi, dan Hanifuddin Jamin, "Urgensi Digitalisasi Pendidikan Sekolah," *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*, no. 2 (31 Desember 2022): 129–41, <https://doi.org/10.47498/tadib.v14i2.1317>.

mahasiswa, prestasi institusi, dan beberapa informasi lainnya mengenai perguruan tinggi.

Kepala UPT Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (TIPD) Dr. Subakri dan Rektor UIN KHAS Jember Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM mengatakan keinginannya dan tim untuk mewujudkan digitalisasi dan integrasi layanan publik harus terus dilakukan. Mulai revitalisasi jaringan, pengembangan sistem, peningkatan aplikasi, yang diwujudkan dengan menyelenggarakan kegiatan pendukung keberhasilan, salah satunya yaitu Pengembangan dan Penguatan Sumber Daya Manusia (SDM).³ Dekan FEBI UIN KHAS Jember Dr. Ubaidillah. M.Ag, juga menekankan pentingnya digitalisasi untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Selain itu beliau juga mengajak timnya untuk memaksimalkan pemanfaatan layanan digital dan mengaitkan langkah ini dengan misi "Gus Men" terkait transformasi digital.⁴

Tuntutan global mendorong perguruan tinggi untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan informasi dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan menggunakan digitalisasi.⁵ Pada

³ Shirly Yusfi, "Wujudkan Dasacita Rektor, UPT TIPD Terus Tingkatkan Mutu SDM dan Layanan," 7 Mei 2024, <https://uinkhas.ac.id/berita/detail/wujudkan-dasacita-rektor-upt-tipd-terus-tingkatkan-mutu-sdm-dan-layanan>.

⁴ Salman Farizi, "Dekan Febi Tekankan Digitalisasi Untuk Tingkatkan Pelayanan Mahasiswa," 16 Januari 2024, <https://febi.uinkhas.ac.id/berita/detail/dekan-febi-tekankan-digitalisasi-untuk-tingkatkan-pelayanan-mahasiswa>.

⁵ Euis Anih, "Modernisasi Pembelajaran di Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi," *JUDIKA (Jurnal Pendidikan Unsika)* 4, no. 2 (November 2016): 186, <http://journal.unsika.ac.id/index.php/judika>.

dasarnya, perkembangan TIK dengan memanfaatkan platform digital dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara lembaga, mahasiswa, staff/dosen, dan juga masyarakat umum. Dengan digitalisasi tentunya dapat meningkatkan mutu pendidikan pada perguruan tinggi dan memberikan kemudahan dan manfaat bagi para stakeholdernya. Allah berfirman dalam alquran surat al-baqarah ayat 185 yang berbunyi :

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya : Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.⁶

Ayat diatas menekankan bahwa Allah menghendaki kemudahan dan tidak menghendaki kesukaran bagi umat manusia. Digitalisasi bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam berkomunikasi dan mengelola informasi. Dalam konteks *public relations*, penggunaan teknologi digital dengan cara digitalisasi dapat mempermudah proses komunikasi, membuatnya lebih efisien dan efektif, serta dapat mengurangi hambatan yang mungkin ada dalam komunikasi tradisional yang mana hal ini sejalan dengan prinsip kemudahan yang diajarkan dalam Islam.

⁶ “Quran Kemenag,” diakses 31 Mei 2024, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=185&to=185>.

Digitalisasi tidak hanya mempermudah proses komunikasi, tetapi juga mempermudah pelayanan bagi mahasiswa dan juga menjadikan informasi lebih mudah diakses oleh publik. Dengan kemajuan ini, perguruan tinggi dapat mengimplementasikan sistem komunikasi yang lebih efisien, memperkuat peran *public relations* (humas) dalam membangun citra dan reputasi institusi di dunia digital. Dalam buku Pengantar *Public Relations* yang dikutip oleh Adawiyah, Fayol mengategorikan peran dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh praktisi *public relations* dalam sebuah institusi maupun lembaga diantaranya, 1) membangun identitas dan citra perusahaan (*building corporate identity and image*), 2) menghadapi krisis (*facing of crisis*), 3) mempromosikan aspek ke masyarakatan (*promotion public causes*).⁷ Membangun citra dan reputasi dalam dunia digital institusi pendidikan, ini merupakan tanggung jawab dari praktisi *public relations*.

Public relations dalam dunia digital sering disebut Digital *Public Relations*, *Electronic Public Relations* (E-PR), atau juga *Cyber Public Relations* yang mana hal ini merupakan konsep baru yang digunakan dalam menjaga reputasi perusahaan di era perkembangan teknologi dan informasi. Selain itu *Cyber PR* diartikan sebagai aktifitas PR dengan menggunakan internet sebagai media komunikasi dan penyebaran informasi. Seperti yang dikutip Jauhari dalam bukunya, Hidayat mendefinisikan *cyber public relations* merupakan cara atau strategi kerja akademisi dan praktisi PR

⁷ Adawiyah, Pengantar *Public Relations*, 1 ed. (Buku Litera, 2020), 42.

dengan menggunakan media internet sebagai sarana publisitas, yang mana konsep ini sering disebut juga dengan istilah *Public relations Digital*.⁸

Cyber public relations memainkan peran krusial sebagai mediator dalam komunikasi digital, hal ini memungkinkan pesan atau informasi tersampaikan dengan lebih cepat dan efektif di era industri digitalisasi. Revolusi komunikasi berbasis digital telah menjadikan peran humas semakin vital, mengharuskan setiap orang untuk terus berkomunikasi dan memperbarui informasi melalui platform digital.⁹ Kemunculan dunia *cyber* dalam dunia komunikasi memberikan suatu hal baru dalam ranah kehidupan modern. Ruang baru yang di maksud adalah internet. Internet menyediakan fasilitas bagi penggunaanya untuk berselancar di dunia maya tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Jika berhubungan dengan peran humas adalah sebagai media berbagai sarana yang mampu menghubungkan seorang humas dengan publik, baik publik internal maupun eksternal dalam rangka mencapai tujuan suatu perusahaan atau organisasi.¹⁰

Cyber public relations (cyber PR) telah menjadi komponen penting dalam strategi komunikasi berbagai organisasi, termasuk institusi pendidikan tinggi. *Cyber PR* memanfaatkan teknologi digital dan internet untuk mengelola hubungan publik dan menyebarkan informasi secara luas

⁸ Jauhari, *Cyber Public relations Membangun Kepercayaan Publik Melalui Media Siber*, 54.

⁹ Ulfa Satira dan rossa Hidriani, "Peran Penting Public Relations Di Era Digital," *SADIDA (Islamic Communications and Media Studies)* 1, no. 1 (Desember 2021): 180.

¹⁰ Nesya Rivka, Yunita Sari, dan Hadiati, "Implementation of Cyber Public Relation Media Character in Building The Originote Brand Image on Tiktok Social Media in 2021," *Multiscience*, 2024, 9.

dan efektif.¹¹ Salah satu alat utama dalam *cyber* PR adalah media online dan juga media sosial, yang memberikan platform interaktif untuk berkomunikasi dengan audiens secara real-time. Media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, dan YouTube memungkinkan humas untuk menjangkau audiens yang lebih luas, membangun hubungan yang lebih dekat, serta memonitor dan merespons umpan balik secara cepat dan efektif. Humas UIN KHAS Jember melaksanakan *cyber public relations* dengan berbagai media online dan media sosial diantaranya Website, Instagram, TikTok, YouTube, dan Facebook.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada zaman sekarang sudah tidak bisa dihindari, dengan kemajuan pesat yang memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat kapanpun dan dimanapun. Pesatnya kemajuan teknologi informasi di jaman sekarang juga berdampak terhadap dunia pendidikan salah satunya yaitu perguruan tinggi. Menurut Deakin, perkembangan teknologi informasi sudah masuk dalam dimensi kehidupan manusia, terutama dalam suatu instansi dan organisasi pemerintahan dalam menjalankan kewajibannya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.¹²

¹¹ Gita Aprianti, "Strategi Cyber Public Relations dalam Pembentukan Citra Institusi Pendidikan Tinggi Swasta," *The Messenger* 6, no. 1 (2014): 2, <https://journals.usm.ac.id/index.php/the-messenger/article/view/161/133>.

¹² Anbiya A Zaneti Dhimas dan Monika Pretty Aprilia, "Adopsi Inovasi Teknologi Komunikasi KPU DIY dalam Menyampaikan Pesan Kepada Masyarakat," *Prosiding Konferensi Nasional Sosial Politik (KONASPOL)* 1 (15 Juni 2022): 260, <https://jurnal.usbykpk.ac.id/index.php/prosiding-konaspol/article/download/2375/671/5394>.

Dampak pesat kemajuan teknologi informasi di era globalisasi memicu munculnya istilah "digitalisasi" untuk menggambarkan kebangkitan teknologi digital, terutama di ranah jaringan internet dan teknologi informasi komputer. Di era digital ini, digitalisasi menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas untuk memudahkan berbagai kebutuhan manusia. Efektivitas adalah pencapaian yang diinginkan oleh setiap lembaga, baik swasta maupun pemerintah, untuk memuaskan pelanggan atau masyarakat yang dilayani.¹³ Sebuah organisasi dianggap efektif apabila memiliki proyeksi dan orientasi dalam menerapkan semua kegiatan yang ditetapkan sesuai dengan tujuan dan standar pelayanan. Pelayanan dianggap efektif jika pelanggan merasakan kemudahan dari pelayanan tersebut secara cepat, praktis, singkat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh digitalisasi dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.¹⁴

Perguruan tinggi yang merupakan bagian dari organisasi mempunyai badan hukum berdasarkan visi, maksud, dan tujuan pendiriannya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Perguruan tinggi yang baik harus berupaya meningkatkan kualitas kinerjanya dengan

¹³ Henrikus Waruwu dan Beby Masitho, "Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan," *Jurnal Administrasi Publik* 4, no. 1 (2016): 44, <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=514184&val=10521&title=Efektivitas%20Pelayanan%20Paspor%20Pada%20Kantor%20Imigrasi%20Kelas%20I%20%20Khusus%20Medan>.

¹⁴ Ismayanti dan Annisa Nurul Aini Firdaus, *Modul Pelayanan Publik Digital*, ed. oleh Martina Nafratilova Sirait (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021), 25, https://lms-elearning.bkkbn.go.id/pluginfile.php/22362/mod_resource/content/3/10.%20Modul%20Pelayanan%20Publik%20Digital%20-%20terbaru.pdf.

mengembangkan tridharma perguruan tinggi. Sebagai sebuah institusi dalam dunia pendidikan, universitas sebenarnya mempunyai tujuan tertentu berdasarkan karakteristik lingkungan internal dan eksternalnya. Setiap perguruan tinggi mempunyai tujuan dan gagasan tersendiri yang tercermin dalam visi dan informasi yang disusun bekerja sama dengan para pemangku kepentingan yang berpartisipasi dalam perencanaannya.¹⁵ Salah satu inisiatif strategis diantaranya ialah digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus.

Digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus di UIN KHAS Jember seharusnya memastikan bahwa semua mahasiswa memiliki akses yang mudah, cepat, dan konsisten terhadap informasi kampus. Pada hakikatnya digitalisasi layanan ini dapat menyediakan berbagai informasi penting terkait perkembangan kampus, seperti pembaruan fasilitas, prestasi institusi, kebijakan baru, dan program-program strategis yang bermanfaat bagi mahasiswa. Digitalisasi ini bukan hanya soal menyebarkan informasi, tetapi juga membangun kepercayaan mahasiswa melalui penyampaian yang transparan dan terpercaya. Dengan adanya platform digital yang dikelola oleh Humas seperti website resmi, aplikasi, atau media sosial mahasiswa bisa mendapatkan informasi kapan saja dan di mana saja. Bahkan, seharusnya ada ruang untuk interaksi dua arah antara mahasiswa dan pihak kampus, sehingga mahasiswa merasa lebih terhubung dan berpartisipasi

¹⁵ Ni Nyoman dkk., *e-Governance Perguruan Tinggi Dalam Era Digitalisasi*, 2021, 69, <https://prosiding.iahntp.ac.id>.

dalam pengembangan kampus. Singkatnya, digitalisasi layanan informasi ini idealnya menjadi jembatan komunikasi yang memperkuat hubungan antara mahasiswa dan kampus. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa digitalisasi layanan informasi di UIN KHAS Jember belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi tersebut. Banyak mahasiswa yang masih merasa kesulitan dalam mengakses platform digital kampus, baik karena terbatasnya akses dan juga literasi digital yang belum merata. Hal ini menyebabkan tidak semua mahasiswa dapat memperoleh informasi dengan mudah dan cepat.

Selain itu, komunikasi dari Humas kampus belum berjalan secara konsisten dan interaktif. Informasi yang disampaikan lebih bersifat satu arah, sekadar pengumuman tanpa ada ruang untuk mahasiswa memberikan respons atau masukan. Kondisi ini membuat mahasiswa merasa kurang dilibatkan dalam perkembangan kampus, yang pada akhirnya menyulitkan mereka untuk memiliki kepercayaan penuh terhadap informasi yang mereka terima.

Urgensi penelitian ini yaitu bagaimana humas dalam melakukan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus terhadap mahasiswa. Selain itu, peran humas yang krusial dalam membangun citra institusi, menjaga hubungan baik dengan *stakeholder*-nya terutama mahasiswa, serta menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu. Digitalisasi layanan informasi yang dilakukan oleh humas melalui platform online menjadi sebuah kebutuhan mendesak di era perkembangan teknologi. Pada saat ini

sudah banyak institusi perguruan tinggi negeri maupun swasta yang telah melakukan digitalisasi baik itu dalam aspek pelayanan, kegiatan belajar mengajar dan juga penyampaian informasi yang mengarah terhadap kampus digital.

Alasan peneliti memilih humas UINKHAS Jember sebagai objek penelitian dikarenakan karena peran strategis humas dalam penyebaran informasi bagi internal dan eksternal. Humas dalam perguruan tinggi harus berinovasi dalam rangka melaksanakan pelayanan informasi kepada masyarakat secara berkesinambungan yang dapat memberikan layanan yang hebat dan berkualitas tinggi, yaitu ahli, efisien, efektif, terbuka, cepat, dan peka terhadap kebutuhan masyarakat luas.¹⁶ Pelaksanaan digitalisasi informasi di UIN KHAS Jember oleh humas merupakan langkah strategis yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi komunikasi dan penyebaran informasi, tetapi juga untuk memperkuat citra dan reputasi institusi di era informasi yang serba cepat.

Penelitian ini dilaksanakan untuk mendapat gambaran bagaimana digitalisasi tersebut berkaitan dengan layanan informasi akademik mahasiswa yang ada di perguruan tinggi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai pelaksanaan dan efektivitas digitalisasi yang dilakukan oleh humas UIN KHAS Jember melalui platform online. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti

¹⁶ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. oleh Beni Ahmad Saebani, 1 ed. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), 81.

tertarik melakukan penelitian dengan judul “Digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana pelaksanaan layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember?
2. Bagaimana efektivitas digitalisasi dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal di UIN KHAS Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember.
2. Untuk mengetahui efektivitas digitalisasi dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal di UIN KHAS Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini secara garis besar di bagi menjadi 2 bagian, yaitu secara teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan konsep dalam bidang *cyber public relations*, khususnya terkait dengan digitalisasi informasi di institusi pendidikan tinggi. Selain itu hasil penelitian ini akan menambah literatur akademik tentang pelaksanaan dan efektivitas digitalisasi sehingga dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam hal pelaksanaan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus yang ada di UIN KHAS Jember.

b. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman atau bahan pertimbangan dalam meningkatkan inovasi digitalisasi pada pengembangan kampus di UIN KHAS Jember.

c. Inspirasi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menginspirasi peneliti selanjutnya untuk mengeksplorasi berbagai aspek digitalisasi dan peran humas dalam konteks yang berbeda.

E. Definisi Istilah

Adapun istilah yang terkandung dalam judul penelitian ini ialah

1. Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses mengubah atau mengonversi dokumen cetak menjadi format digital. Proses ini mencakup berbagai jenis dokumen, termasuk informasi koleksi perpustakaan, foto, dan materi audio-visual.

2. Layanan Informasi

Layanan informasi adalah serangkaian aktivitas penyampaian informasi, berita, atau pengumuman yang bertujuan

untuk memenuhi kebutuhan penerima informasi. Dalam konteks ini, layanan informasi berarti upaya penyampaian berbagai informasi yang berhubungan dengan perkembangan kampus secara sistematis dan terstruktur agar dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa, dosen, dan pemangku kepentingan lainnya di UIN KHAS Jember.

3. Pengembangan kampus

Pengembangan kampus mengacu pada proses peningkatan atau pemajuan yang dilakukan oleh institusi pendidikan tinggi, baik dalam hal infrastruktur, kurikulum, kebijakan, fasilitas, maupun layanan lain yang dapat meningkatkan kualitas dan daya saing kampus. Salah satu inisiatif dari pengembangan ini diantaranya ialah pembaruan fasilitas, penambahan program akademik, maupun inovasi layanan yang mendukung mahasiswa dan sivitas akademik.

F. Sistematika Pembahasan

Bagian awal berisi halaman sampul, lembar persetujuan pembimbing, lembar pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar.

Bab pertama merupakan bagian pendahuluan yang mendeskripsikan tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang merangkum manfaat teoritis dan praktis, definisi istilah dan juga sistematika penelitian.

Bab dua berisikan kajian kepustakaan yang berisi penelitian terdahulu dan kajian teori yang berkenaan dengan masalah yang tercantum dalam fokus penelitian.

Bab tiga merupakan bab yang membahas tentang metode penelitian, pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data dan tahap – tahap penelitian.

Bab empat berisi tentang penyajian data dan analisis yang menjelaskan tentang gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis dan juga pembahasan temuan.

Bab lima merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran- saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sarana penilaian keaslian judul penelitian berdasarkan referensi yang ada terhadap judul-judul sebelumnya. Sesuai dengan judul skripsi ini, berbagai hasil penelitian yang dilakukan oleh orang lain untuk dijadikan sebagai acuan dalam menyusun penelitian ini.

1. Skripsi Moh Agil Bachtiar Ruddin (2023) dengan judul penelitian “Transformasi Digital Dalam Pengelolaan Ketatausahaan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Gresik”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini; 1) untuk mengetahui penerapan transformasi digital dalam pengelolaan ketatausahaan, 2) untuk mengetahui implementasi transformasi digital dalam pengelolaan ketatausahaan, 3) untuk meningkatkan mutu layanan dan bentuk evaluasi penerapan transformasi digital dalam pengelolaan ketatausahaan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di MAN 1 Gresik. Persamaan dari penelitian ini ialah sama – sama membahas tentang digitalisasi dalam pelayanan, sama – sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian serta lokasi tempat penelitiannya. Penelitian yang dilakukan

oleh agil ini fokus terhadap transformasi digital pengelolaan ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses penerapan pelayanan berbasis digital di MAN 1 Gresik, telah dilakukan tahap perumusan pembagian tugas dan kewajiban setiap anggotanya. Kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kerja. Proses implementasi ketatausahaan meliputi pelayanan, bantuan, dan pemenuhan kebutuhan penunjang di madrasah. Dalam proses evaluasi oleh pihak MAN 1 Gresik, diperlukan kesiapan masyarakat dalam menghadapi transformasi digital agar tidak terjebak dalam hal-hal negatif. Transformasi digital tidak dapat dilakukan secara tiba-tiba, melainkan memerlukan persiapan dan tahapan tertentu. Tujuannya adalah agar transformasi digital tidak terhenti di tengah jalan atau menghabiskan biaya tanpa hasil yang sepadan.¹⁸

2. Skripsi Mohamad Rizal Ramadhoni (2022) dengan judul “Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH) Jakarta Selatan dalam Peningkatkan Pelayanan Anggota, di bawah bimbingan Abdul Hafiz, S.Sos, MA”. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi

¹⁸ Moh Agil Bachtiar Ruddin, “Transformasi Digital dalam Pengelolaan Ketatausahaan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Gresik” (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023), <http://etheses.uin-malang.ac.id/53840/1/19170069.pdf>.

pelayanan di Himpunan Penyelenggara Umroh dan Haji (HIMPUH) serta untuk mengetahui bagaimana efektivitas digitalisasi pelayanan di Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH). Persamaan dari penelitian ini ialah sama – sama membahas tentang digitalisasi dalam pelayanan, sama – sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Perbedaannya terletak pada lokasi tempat penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Rizal ini dilakukan di Lembaga penyelenggara Haji dan Umroh sedangkan penelitian ini dilakukan di dunia pendidikan perguruan tinggi.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penerapan digitalisasi layanan di HIMPUH memanfaatkan kemampuan teknologi canggih, antara lain penggunaan aplikasi HIMS, WhatsApp, YouTube, Zoom Meeting, dan Instagram. Efektivitas digitalisasi layanan di HIMPUH sudah baik dan efektif diterapkan. Hal ini dapat dilihat melalui tiga indikator:

pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiganya bekerja dengan baik, sehingga bisa dikatakan efektif.¹⁹

3. Skripsi Happy Dwi Arianti (2023) dengan judul penelitian “Digitalisasi Kearsipan Dalam Menunjang Pelayanan Informasi Pada Unit Tata Usaha SMP Negeri 2 Jetis”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk upaya digitalisasi kearsipan dalam menunjang pelayanan

¹⁹ Mohammad Riza Romadhoni, “Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH) Jakarta Selatan dalam Meningkatkan Pelayanan Anggota,” *Skripsi*, 2022.

informasi pada unit tata usaha, faktor pendukung dan penghambat penerapan digitalisasi kearsipan pada unit tata usaha, dampak penerapan digitalisasi pelayanan informasi pada unit tata usaha. Persamaan dari penelitian ini ialah sama – sama membahas tentang digitalisasi pelayanan dan digitalisasi dalam dunia pendidikan, sama – sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Perbedaannya ialah dari tujuan penelitian yang mana penelitian ini ingin mengetahui upaya digitalisasi kearsipan dalam menunjang pelayanan informasi pada unit tata usaha, faktor pendukung dan dampak penerapan digitalisasi. Penelitian yang saya teliti ialah ingin mengetahui pelaksanaan digitalisasi pengembangan kampus dan efektivitas digitalisasi terhadap kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal.

Hasil dari penelitian ini ialah digitalisasi kearsipan di unit tata usaha SMP Negeri 2 Jetis melibatkan beberapa fase: penciptaan dan penyimpanan arsip digital, distribusi dan penggunaan arsip digital, pemeliharaan arsip digital, dan disposisi arsip digital. Faktor pendukung meliputi staf yang kompeten, sarana yang memadai seperti komputer dan scanner, waktu kerja yang cukup, sistem kerja yang baik, dan anggaran yang mencukupi. Faktor penghambat termasuk keterbatasan kemampuan IT staf, jumlah staf yang kurang, kelalaian, serta penggunaan perangkat pribadi. Dampak digitalisasi mencakup peningkatan kecepatan dan kemudahan layanan, pelayanan yang sopan

dan ramah, adil terhadap semua konsumen, dan kejujuran dalam pelayanan.²⁰

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan

1	Nama Peneliti	Moh Agil Bachtiar Ruddin
2	Judul Penelitian	Transformasi Digital Dalam Pengelolaan Ketatausahaan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Gresik
3	Tahun Penelitian	2023
4	Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses penerapan pelayanan berbasis digital di MAN 1 Gresik, telah dilakukan tahap perumusan pembagian tugas dan kewajiban setiap anggotanya. Kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kerja. Proses implementasi ketatausahaan meliputi pelayanan, bantuan, dan pemenuhan kebutuhan penunjang di madrasah.
5	Persamaan	Sama – sama membahas tentang digitalisasi dalam dunia pendidikan dan layanan, sama – sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif
6	Perbedaan	Fokus terhadap implementasi transformasi digital dalam pengelolaan ketatausahaan, layanan dan bentuk evaluasi penerapan transformasi digital dalam pengelolaan ketatausahaan untuk meningkatkan mutu layanan akademik. Lokasi Penelitian.
1	Nama Peneliti	Mohamad Rizal Ramadhoni
2	Judul Penelitian	Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH) Jakarta Selatan dalam Peningkatkan Pelayanan Anggota, di bawah bimbingan Abdul Hafiz, S.Sos, MA
3	Tahun Penelitian	2022
4	Hasil Penelitian	Penerapan digitalisasi layanan di HIMPUH memanfaatkan kemampuan teknologi canggih, antara lain penggunaan aplikasi HIMS, WhatsApp, YouTube, Zoom Meeting, dan Instagram. Efektivitas digitalisasi layanan di HIMPUH sudah baik dan efektif diterapkan. Hal ini dapat dilihat melalui tiga indikator: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiganya bekerja dengan baik, sehingga bisa dikatakan efektif.

²⁰ Happy Dwi Arianti, “Digitalisasi Kearsipan dalam Menunjang Pelayanan Informasi pada Unit Tata Usaha SMP Negeri 2 Jetis,” *Skripsi*, 2023.

5	Persamaan	Sama – sama membahas tentang digitalisasi, sama – sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif
6	Perbedaan	Perbedaannya terletak pada lokasi tempat penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Rizal ini dilakukan di Lembaga Penyelenggara Haji dan Umroh sedangkan penelitian ini dilakukan di dunia pendidikan perguruan tinggi.
1	Nama Peneliti	Happy Dwi Arianti
2	Judul Penelitian	Digitalisasi Kearsipan Dalam Menunjang Pelayanan Informasi Pada Unit Tata Usaha SMP Negeri 2 Jetis
3	Tahun Penelitian	2023
4	Hasil Penelitian	Bahwa digitalisasi kearsipan di unit tata usaha SMP Negeri 2 Jetis melibatkan beberapa fase: penciptaan dan penyimpanan arsip digital, distribusi dan penggunaan arsip digital, pemeliharaan arsip digital, dan disposisi arsip digital. Faktor pendukung meliputi staf yang kompeten, sarana yang memadai seperti komputer dan scanner, waktu kerja yang cukup, sistem kerja yang baik, dan anggaran yang mencukupi. Faktor penghambat termasuk keterbatasan kemampuan IT staf, jumlah staf yang kurang, kelalaian, serta penggunaan perangkat pribadi. Dampak digitalisasi mencakup peningkatan kecepatan dan kemudahan layanan, pelayanan yang sopan dan ramah, adil terhadap semua konsumen, dan kejujuran dalam pelayanan.
5	Persamaan	Sama – sama membahas tentang digitalisasi pelayanan dan digitalisasi dalam dunia pendidikan, sama – sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif
6	Perbedaan	Perbedaannya ialah tujuan dari penelitian yang mana penelitian ini ingin mengetahui upaya digitalisasi kearsipan dalam menunjang pelayanan informasi pada unit tata usaha, faktor pendukung dan dampak penerapan digitalisasi.

B. Kajian Teori

Pembahasan teori terkait dengan penelitian secara lebih luas dan mendalam akan memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.²¹

1. Digitalisasi

a. Pengertian Digitalisasi

Kata “digital” berasal dari bahasa latin *digitus* yang bermakna jari, dan mengacu pada salah satu alat komputer tertua.²² Digitalisasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu proses pemberian atau pemakaian sistem digital.²³ Menurut Lasa Digitalisasi adalah proses pengelolaan dokumen tercetak / *printed document* menjadi dokumen elektronik. Menurut Brennen & Kreiss, digitalisasi yaitu meningkatnya ketersediaan data digital yang dimungkinkan oleh kemajuan dalam menciptakan, mentransfer, menyimpan, dan menganalisis data digital, dan memiliki potensi untuk menyusun, membentuk dan mempengaruhi dunia kontemporer menjadi dokumen elektronik.²⁴ Menurut Brennan dan Kries, digitalisasi

²¹ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah UIN KHAS Jember*, 2023, 92.

²² Sastya Hendri dkk., *Teknologi Digital di Era Modern*, 1 ed. (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2023), 1, www.globaleksekutifteknologi.co.id.

²³ “Kamus Besar Bahasa Indonesia,” diakses 28 Mei 2024, <https://kbbi.web.id/digitalisasi>.

²⁴ Siti Marwiyah, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, 2023, 75, <http://repository.upm.ac.id/3999/1/BUKU%20STRATEGI%20PENINGKATAN%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK%20DI%20ERA%20DIGITALISASI%20%28anila%29.docx.pdf>.

adalah komunikasi digital dan dampak media digital pada kehidupan sosial kontemporer.²⁵

b. Sejarah Digitalisasi

Digitalisasi adalah suatu jenis perubahan dari teknologi mekanik dan elektronik analog menjadi teknologi digital. Bentuk digitalisasi diluncurkan pada 1980 dan berlanjut hingga sekarang. Sejarah teknologi digital modern dapat ditelusuri kembali ke penemuan semikonduktor, bahan pilihan Michael Faraday untuk chip komputer pada akhir abad ke-19. Namun IBM tidak memberikan izin untuk revolusi komputasi personal hingga tahun 1971 dengan komputer komersial PC 5150. Pada tahun 2000, industri semikonduktor global bernilai 200 miliar dolar AS.²⁶

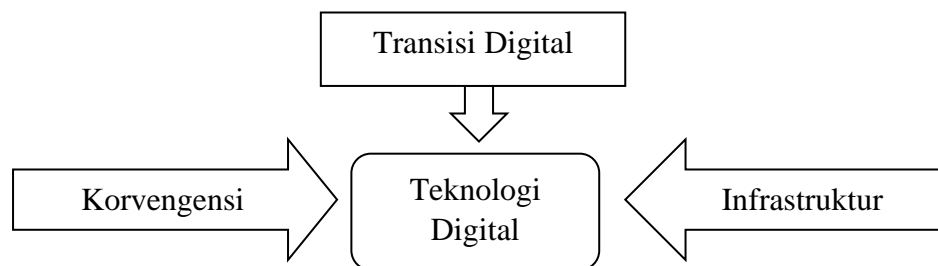
Digital adalah modernisasi atau pembaharuan penggunaan teknologi, sering dikaitkan dengan kehadiran internet dan teknologi informasi dimana segala sesuatu menjadi mungkin dengan perangkat canggih untuk mempermudah orang. Perkembangan teknologi digital dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

- 1) Transisi digital, pertumbuhan industri produk digital yang sangat pesat berdampak pada pertumbuhan produk analog yang mengalami penurunan.
- 2) Konvergensi jaringan, memenuhi kebutuhan orang sekitar.

²⁵ Marwiyah, 75.

²⁶ Hendri dkk., *Teknologi Digital di Era Modern*, 1.

- 3) Infrastruktur digital, mempelajari sesuatu sebagai bagian dari sesuatu produk.²⁷



Gambar 2. 1 Faktor yang mempengaruhi perkembangan teknologi digital

c. Aspek – aspek Digitalisasi

Kesiapan suatu lembaga dalam mencapai transformasi digital dapat dicapai melalui optimalisasi aspek-aspek yang terdapat dalam *digital maturity*. *Digital maturity* merupakan ukuran kesiapan lembaga dalam menjalankan bisnis mereka dengan teknologi terkini. Dalam organisasi lembaga itu sendiri, perlu memperhatikan beberapa aspek berikut:

- 1) *Strategy* : Perguruan tinggi harus mampu mengkomunikasikan strategi digital yang dirancang kepada pegawainya guna mengoptimalkan operasional.
- 2) *Leadership* : Penting untuk meningkatkan kesadaran dalam mengembangkan strategi digital baru yang beradaptasi dengan situasi saat ini. Tentu saja perbaikan ini membutuhkan banyak

²⁷ Hendri dkk., 2.

penelitian dan proses seleksi untuk menghasilkan strategi yang lebih baik.

3) *Product* : Pada tahap ini, perguruan tinggi perlu mengetahui seberapa sukses mereka dalam menerapkan transformasi digital pada produknya. Dengan cara ini, perguruan tinggi dapat segera mengembangkan strategi digital untuk melakukan inovasi layanannya.

4) *Operations* : Kolaborasi dan kombinasi seluruh *stakeholder* bertujuan untuk memastikan organisasi meraih hasil optimal dari integrasi yang dilakukan secara digital.

5) *Culture* : Perguruan tinggi harus memiliki pendekatan unik dalam memilih konsep, melayani pelanggan, dan membuat keputusan. Langkah ini penting agar perguruan tinggi dapat mengembangkan budaya unik yang akan membantu mereka mencapai keunggulan kompetitif.

6) *People* : Mengukur sejauh mana kecakapan SDM perusahaan dalam menerapkan strategi digital yang digunakan untuk menjalankan layanan dengan efektif.

7) *Governance* : Keberhasilan yang diperoleh oleh lembaga, Tahapan ini juga membahas tentang keuntungan yang diperoleh setelah penerapan strategi digital di dalam perguruan tinggi.

8) *Technology* : Pembahasan mengenai teknologi yang diandalkan oleh perguruan tinggi untuk melaksanakan transformasi digital secara berkelanjutan.²⁸

Aspek digital diatas dikategorikan sebagai upaya perguruan tinggi guna mewujudkan lingkungan berbasis digital yang berlandaskan transformasi digital.

d. Tujuan Digitalisasi

Digitalisasi mempunyai tujuan secara umum antara lain adalah untuk membantu dan memudahkan segala pekerjaan atau aktivitas sehari – hari masyarakat yang biasa mereka kerjakan. Tujuan digitalisasi ini memberi manfaat dan keuntungan yang sangat efektif untuk meningkatkan efektivitas terutama dalam hal pekerjaan tanpa harus memakan banyak waktu untuk mengerjakannya.

Marilyn Deegan dan Simon Tanner dalam bukunya yang berjudul *Digital Futures* mengatakan tujuan digitalisasi diantaranya:

1. Pelestarian: Digitalisasi membantu dalam pelestarian materi yang rentan terhadap kerusakan fisik. Dengan membuat salinan digital, informasi penting dapat disimpan lebih lama dan diakses oleh generasi mendatang.

²⁸ Aidha Nurul Aulia, “Digitalisasi, Langkah Awal Menuju Transformasi Digital,” 12 September 2021, <https://www.kompasiana.com/aidhanaulia/613e0e600101907ae02f6f52/digitalisasi-langkah-awal-menuju-transformasi-digital>.

2. Aksesibilitas: Digitalisasi dapat meningkatkan aksesibilitas, memungkinkan lebih banyak orang untuk mengakses materi dari mana saja di dunia, selama mereka memiliki koneksi internet.
3. Peningkatan Penelitian: Digitalisasi memungkinkan peneliti untuk mengakses dan menganalisis data dengan cara yang lebih efisien. Data yang sebelumnya sulit diakses atau tersebar di berbagai lokasi fisik kini dapat dikumpulkan dalam satu platform digital.
4. Keberagaman dan Inklusivitas: Dengan digitalisasi, materi dari berbagai budaya dan bahasa dapat diakses lebih luas, mempromosikan keberagaman dan inklusivitas dalam penelitian dan pendidikan.
5. Efisiensi dan Produktivitas: Digitalisasi membantu dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas dengan memungkinkan proses otomatisasi dan manajemen data yang lebih baik.
6. Pembelajaran dan Pendidikan: Materi digital dapat digunakan sebagai sumber daya pendidikan yang efektif, memfasilitasi pembelajaran jarak jauh dan pendidikan berbasis teknologi.²⁹

²⁹ Marilyn Deegan dan Simon Tanner, *Digital Futures: Strategies for the Information Age* (Facet, 2013), 37, <https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.29085/9781856048644>.

Tujuan-tujuan ini menunjukkan bagaimana digitalisasi dapat membawa manfaat yang luas dalam berbagai bidang, termasuk pelestarian budaya, pendidikan, penelitian, dan akses informasi.

e. Manfaat Digitalisasi

Dalam pelaksanaan digitalisasi, tentunya memiliki manfaat di masa yang akan datang antara lain: ³⁰

a. Efisiensi operasional; Digitalisasi memungkinkan proses bisnis yang lebih cepat, efisien dan lebih otomatis. Ini dapat mengurangi waktu dan biaya operasional.

b. Akses data yang mudah; Dengan manajemen data yang canggih, organisasi dapat dengan cepat mengakses dan menganalisis informasi penting, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik.

c. Peningkatan Layanan Pelanggan; Dengan sistem yang terhubung, organisasi dapat memberikan layanan pelanggan yang lebih cepat dan responsif, menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

d. Inovasi; Digitalisasi memungkinkan organisasi untuk mengadopsi inovasi teknologi, menciptakan produk atau layanan baru, dan mencapai keunggulan kompetitif.

³⁰ Solehuddin dkk., *Digitalisasi Manajemen Organisasi* (Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023), 3.

f. Dampak Positif dan Negatif Digitalisasi

Dalam perkembangan teknologi digital ini tentu banyak dampak yang dirasakan dalam era digital ini, baik dampak positif maupun dampak negatifnya. Dampak positif era digital antara lain:

- 1) Informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya.
- 2) Tumbuhnya inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital yang memudahkan proses dalam pekerjaan kita.
- 3) Munculnya media massa berbasis digital, khususnya media elektronik sebagai sumber pengetahuan dan informasi masyarakat.
- 4) Meningkatnya kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
- 5) Munculnya berbagai sumber belajar seperti perpustakaan online, media pembelajaran online, diskusi online yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan.
- 6) Munculnya e-bisnis seperti toko online yang menyediakan berbagai barang kebutuhan dan memudahkan mendapatkannya.

Adapun dampak negatif era digital yang harus diantisipasi dan dicari solusinya untuk menghindari kerugian atau bahaya, antara lain:

- 1) Ancaman pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) karena akses data yang mudah dan menyebabkan orang plagiatis akan melakukan kecurangan.
- 2) Ancaman terjadinya pikiran pintas dimana anak – anak seperti terlatih untuk berpikir pendek dan kurang konsentrasi.
- 3) Ancaman penyalahgunaan pengetahuan untuk melakukan tindak pidana seperti menarobos sistem perbankan, dan lain – lain (menurunnya moralitas).
- 4) Tidak mengefektifkan teknologi informasi sebagai media atau sarana belajar misalnya seperti selain mendownload e-book, tetapi juga mencetaknya, tidak hanya mengunjungi perpustakaan digital, tetapi juga masih mengunjungi gedung perpustakaan, dan lain – lain.³¹

2. Layanan Informasi

Menurut Kotler, layanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.³² Menurut Linda R. Most, layanan informasi mencakup berbagai aktivitas untuk mengelola dan menyebarkan informasi kepada pengguna yang bertujuan membantu mereka memenuhi kebutuhan informasi dengan efisien dan tepat waktu.

³¹ Wawan Setiawan, “Era Digital dan Tantangannya,” *Seminar Nasional Pendidikan 2017*, 4, diakses 29 Mei 2024, <https://core.ac.uk/download/pdf/87779963.pdf>.

³² A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Bumi Aksara, 2010), 3.

Di era digital, layanan informasi beralih ke sistem elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengakses, berbagi, dan memelihara data secara real-time.³³

Tujuan utama layanan informasi adalah untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan mahasiswa terhadap informasi yang diberikan. Layanan ini bertujuan untuk mendukung mahasiswa dalam mencapai prestasi akademik yang optimal serta mempersiapkan mereka untuk dunia kerja dan kehidupan sosial. Komponen layanan informasi akademik mahasiswa meliputi:³⁴

- 1) Bimbingan Akademik: Membantu mahasiswa dalam merencanakan dan menyelesaikan studi mereka.
- 2) Fasilitas Belajar: Penyediaan ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, dan fasilitas lainnya yang mendukung proses belajar mengajar.
- 3) Administrasi Akademik: Pengelolaan data akademik, pendaftaran mata kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), dan pengelolaan nilai.
- 4) Informasi Akademik : penyebaran informasi mengenai akademik, pengumuman beasiswa, pengumuman ukt.

³³ Suvi Nenonen, Ruud Van Wezel, dan Olli Niemi, "Developing Smart Services to Smart Campus," *Emerald Reach Proceedings Series 2* (2019): 290, <https://doi.org/10.1108/S2516-285320190000002006>.

³⁴ Nadira Martasubrata dan Suwatno, "Mutu Layanan Akademik sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, no. 1 (Agustus 2016): 137, <http://ejournal.upi.edu/index.php/jpmanper/article/view/00000>.

3. Pengembangan Kampus (*Smart Campus*)

Pengembangan kampus dikenal dengan konsep "*smart campus*" menekankan penggunaan teknologi digital seperti IoT, big data, dan AI untuk menciptakan lingkungan yang dinamis, aman, dan efisien. Yigitcanlar, Polin, dan Limb dalam jurnalnya menggambarkan *smart campus* sebagai miniatur kota pintar yang memfasilitasi pembelajaran, kolaborasi, dan penelitian dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi canggih.³⁵ Penerapan konsep ini bertujuan tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan akademik tetapi juga menciptakan ekosistem yang nyaman dan terintegrasi untuk semua civitas akademika.

Sistem informasi kampus yang terpadu dapat mencegah fragmentasi data dan menciptakan lingkungan yang lebih efisien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Xuying dan Xueming mengenai pengembangan kampus (*smart campus*) bahwasanya pengembangan layanan informasi yang terpadu memungkinkan keterkaitan antara sistem-sistem informasi yang ada, sehingga informasi lebih mudah diakses dan layanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan dosen.³⁶ Dalam hal ini Zhe dalam jurnalnya juga mengatakan pentingnya arsitektur manajemen kampus yang berbasis

³⁵ Ken Polin dkk., "The Making of Smart Campus: A Review and Conceptual Framework," *Buildings* 13, no. 4 (1 April 2023): 2, <https://doi.org/10.3390/buildings13040891>.

³⁶ Wu Xuying dan Ma Xueming, "Research on the Dilemmas and Promotion Strategies of Smart Campus Construction in Universities from the Perspective of Education Informatization 2.0," *Advances in Educational Technology and Psychology* 7, no. 15 (2023): 125, <https://doi.org/10.23977/aetp.2023.071516>.

digital untuk meningkatkan kualitas layanan informasi. Mereka menyarankan penerapan sistem yang terstruktur, termasuk segmentasi peran dalam layanan berbasis teknologi, yang memungkinkan kolaborasi efektif di antara fakultas dan unit kampus lainnya dalam melayani kebutuhan informasi mahasiswa.³⁷

4. *Cyber Public Relations*

a. Pengertian Public Relations

Istilah *Public relations* dan Hubungan Masyarakat (Humas) selalu menjadi perdebatan dan akhirnya membingungkan. Sama atau tidak *Public relations* dengan Humas. Bagi yang awam dengan dua istilah ini, tentu mengatakan berbeda, karena “*public*” berbeda dengan “masyarakat.” Bahkan ada yang menganggap “*public*” (publik) lebih luas dari pada “masyarakat”. Atau sebaliknya, publik sama dengan masyarakat, karena itu *public relations* dianggap sama dengan Humas. Dalam pengertiannya *public relations* merupakan Humas.³⁸ *Public relations* terdiri dari 2 kata yaitu *public* dan *relations* yang berasal dari bahasa Inggris yang berarti publik dan hubungan. Menurut KBBI, *public relations* bermakna perihal hubungan masyarakat.³⁹

³⁷ Polin dkk., “The Making of Smart Campus: A Review and Conceptual Framework,” 8.

³⁸ Rochmaniah, Dharma, dan Utomo, Buku Ajar Dasar-dasar Public relations, 1.

³⁹ “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),” diakses 14 Juni 2024, <https://kbbi.web.id/humas>.

Frank Jefkins mendefinisikan *public relations* yang dikutip Adawiyah dalam bukunya mengatakan bentuk komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan – tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.⁴⁰ Disisi lain Edward L. Berney mendefinisikan *public relations* sebagai, *inducing the public to have understanding for and goodwill* atau membujuk publik untuk memiliki pengertian, mendukung, serta memiliki niat baik.⁴¹

Cutlip dan Center mengemukakan bahwa *public relations* adalah fungsi manajemen yang memiliki sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi dengan kepentingan publik, serta merencanakan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik. Masih menurut Cutlip dalam definisi lain mengatakan bahwa *Public relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan atau organisasi tersebut.⁴²

⁴⁰ Adawiyah, Pengantar Public relations, 24.

⁴¹ Nur Afriliani, “Peran Public Relations dalam Membentuk Citra Perusahaan,” 4, diakses 14 Juni 2024, https://www.academia.edu/119110476/PERAN_PUBLIC_RELATIONS_DALAM_MEMBENTUK_CITRA_PERUSAHAAN.

⁴² Adawiyah, Pengantar Public relations, 27.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *public relations* (PR) adalah fungsi manajemen yang berfokus pada membangun, mempertahankan, dan mengelola hubungan yang baik dan saling menguntungkan antara suatu organisasi atau individu dengan publiknya. PR mencakup identifikasi kebijakan dan tata cara yang sesuai dengan kepentingan publik, serta merencanakan dan melaksanakan program-program kegiatan untuk mendapatkan pengertian, dukungan, dan sikap positif dari publik. Definisi tersebut menunjukkan betapa pentingnya peran *public relations* dalam mencapai kemajuan perusahaan atau instansi pendidikan termasuk dalam hal betapa pentingnya hubungan baik dengan publik.

b. Tujuan dan Fungsi *Public relations*

Dalam buku Pengantar *Public relations* yang di tulis oleh Sa'diyah, Frank Jefkins, menjelaskan ruang lingkup dari tujuan *public relations* diantaranya :

- a. Untuk mengubah citra umum di mata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan – kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan.
- b. Untuk meningkatkan bobot kualitas para calon pegawai.
- c. Untuk menyebarkan cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.

- d. Untuk menyebarluaskan kegiatan – kegiatan riset yang telah dilakukan perusahaan.
- e. Untuk memperbaiki hubungan antara perusahaan dengan khalayaknya, sehubungan dengan telah terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham di kalangan khalayak terhadap niat baik perusahaan.⁴³

Secara sederhananya, *public relations* memiliki tujuan yang berfungsi untuk menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen pada suatu lembaga atau perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi, dan partisipasi, yang bertujuan untuk menumbuhkan kemauan baik dari publiknya dan memperoleh opini publik yang menguntungkan.

Adapun fungsi utama dari *public relations* menurut Edward ada tiga diantaranya:

- a. Memberikan penerangan kepada masyarakat
- b. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- c. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

⁴³ El Adawiyah, 37.

Sedangkan menurut cutlip dkk, menyatakan bahwa fungsi utama dari *public relations* diantaranya ialah:⁴⁴

- a. Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi
- b. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada perusahaan.
- c. Melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan perusahaan untuk kepentingan umum.
- d. Membina hubungan secara harmonis antara perusahaan dan publik, baik secara internal maupun eksternal.

Secara garis besar, fungsi utama *public relations* yaitu menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen pada suatu lembaga atau perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi, dan partisipasi, yang bertujuan menumbuhkan kemauan baik dari publiknya dan memperoleh opini publik yang menguntungkan.

- c. Publik Internal dan Publik Eksternal

Publik menjadi bagian penting dalam konsep organisasi, yang mana publik menjadi sasaran utama yang harus dijaga, karena

⁴⁴ El Adawiyah, 39.

bagaimanapun keberlangsungan sebuah organisasi, instansi, atau lembaga, eksistensi publik menjadi penentu. Peran *public relations* sebagai bagian dari fungsi manajemen salah satunya sebagai jembatan baik antara perusahaan dan organisasi dengan publik. Termasuk juga didalamnya dengan menyediakan informasi kepada publik dan juga mencari informasi dari publik.

Dalam buku Pengantar Publik Relations yang ditulis Adawiyah dijelaskan bahwasanya jenis publik dalam publik relations ada dua bagian diantaranya ialah :⁴⁵

a. Publik Internal

Publik internal adalah publik yang berada di dalam instansi atau lembaga.⁴⁶ Di dalam publik internal hubungan yang di jalin melibatkan beberapa aspek, diantaranya ialah:

1) *Employee Relations* ; Kehidupan tenaga kerja di dalam

organisasi harus dibina dengan baik. Tujuannya supaya lahir mental dan sikap loyal yang tinggi, rasa memiliki yang kuat, setia kawan, memiliki etos kerja dan disiplin.

2) *Shareholders Relations* ; Hubungan harmonis antara

organisasi dengan pemegang saham bertujuan untuk memupuk kepercayaan. Bentuk – bentuk kegiatan seperti

⁴⁵ El Adawiyah, 50.

⁴⁶ “Publik dalam Public Relations, Siapa Saja?,” diakses 27 Juni 2024, <https://maglearning.id/2021/09/09/publik-dalam-public-relations-siapa-saja/>.

rapat perkembangan perusahaan secara rutin menjadi salah satu contoh. Selain itu, kegiatan – kegiatan sederhana seperti olahraga dan pertemuan tidak resmi juga dapat menjadi pilihan menjaga kondisi yang harmonis.

b. Publik Eksternal

Hubungan dengan publik eksternal, yaitu hubungan antara organisasi dengan publiknya yang berada di luar organisasi.

Dalam hal ini terdiri dari:

1) *Customer Relations* ; Menjaga hubungan baik dengan pelanggan sangat penting dalam tujuan organisasi. Organisasi harus senantiasa memperhatikan terpenuhinya sebuah harapan dan kepuasan pelanggan. Menjaga dan mempertahankan kepercayaan pelanggan sekaligus menganalisis perubahan sikap adalah tugas penting yang harus dilakukan *public relations*.

2) *Community Relations* ; Menjaga hubungan baik dengan komunitas masyarakat di mana organisasi berada. Hubungan harmonis tersebut perlu dibangun, sebab eksistensi organisasi memerlukan pengertian dan dukungan dari masyarakat. Bahkan lewat hubungan yang terbangun secara baik, komunitas dapat menjadi perisai ketika menghadapi sebuah masalah.

- 3) *Government Relations* ; Keberadaan sebuah organisasi pasti tidak akan terlepas dari interaksi dengan pemerintah. Hubungan komunikasi yang baik dengan pemerintahan memudahkan organisasi atau perusahaan menyelesaikan berbagai kepentingan.

Public relations pada dasarnya bertujuan untuk menanamkan serta mendapatkan pengertian, *good will*, penghargaan dan kepercayaan dari publik. Banyaknya jumlah khalayak dan sasaran ini mengindikasikan bahwa mereka memiliki karakteristik yang beragam. Akibatnya cara mereka menerima, merespon, dan menanggapi sebuah informasi akan berbeda – beda berdasarkan sikap dan nilai – nilai yang dimiliki.

d. Cyber Public Relation dalam Organisasi

Menurut Onggo E-PR adalah inisiatif *public relations* yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitas. Di Indonesia sendiri, inisiatif *public relations* ini lebih dikenal dengan istilah *public relations*. Masih menurut Onggo, kegiatan *cyber public relations* dapat menghasilkan 3R bagi organisasi atau perusahaan yaitu: ⁴⁷

⁴⁷ Arwinda Rossy Meirianti, “Efektivitas Cyber Public Relations pada Media Sosial Instagram SATPOL PP Kota Surabaya” (Tesis, Universitas Airlangga, 2018), 6.

- 1) *Relations*, yaitu dapat berinteraksi dengan berbagai target audien guna membangun hubungan dan citra perusahaan.
- 2) Reputasi, yaitu aset paling penting dalam dunia pendidikan, dimana E-PR merupakan seni membangun reputasi online secara berkesinambungan;
- 3) Relevansi, yaitu mengupayakan kegiatan inisiatif *public relations* secara online relevan dengan target publik korporat.

Sebagai bagian dari dunia digital, seorang praktisi PR harus mampu meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi secara online. Menurut Holtz ada 4 karakteristik dari *cyber public relations* ini diantaranya: ⁴⁸

- 1) *Strategic* ; Kegiatan *public relations* yang berfokus dalam mempengaruhi hasil bisnis perusahaan.
- 2) *Integrated* ; Kegiatan *public relations* yang berfokus pada penggunaan internet sebagai elemen dalam penyusunan program komunikasi yang lebih luas.
- 3) *Targeted* ; Kegiatan *public relations* yang berfokus pada penggunaan internet lebih dari media komunikasi yang lain dalam rangka mencapai target publiknya. Pemakaian internet tersebut didasarkan pertimbangan bahwa internet memiliki keunggulan yang lebih dari media lainnya.

⁴⁸ Meirianti, 7.

4) *Measurable* ; Efektivitas dari kegiatan perencanaan *public relations* harus dapat diukur. Indikator penilaian bukan perihal yang dapat dilihat seperti tanggapan (*feedback*) tetapi dampak yang diberikan dari kegiatan *public relations*.

e. Media Cyber Public Relations

Dalam prakteknya, *cyber public relations* menggunakan beberapa media dalam menyampaikan informasi dan menjaga citra dan reputasi suatu organisasi dan lembaga. Diantaranya yaitu :

1) Website

Website merupakan sekumpulan halaman yang berisi informasi berbentuk digital. Informasi tersebut bisa berupa teks, gambar, audio maupun video. Pada umumnya, website dapat diakses oleh semua orang diseluruh dunia selama ia masih mempunyai koneksi internet.⁴⁹

2) Instagram

Instagram merupakan sebuah aplikasi yang berada di *appstore/playstore* sebagai sarana berbagi foto/video ke jejaring sosial. Selain itu Instagram merupakan sarana berbagi informasi kepada masyarakat melalui media internet.⁵⁰

⁴⁹ Abdurrahman Sidik, *Teori, Strategi, dan Evaluasi Merancang Website dalam Perspektif Desain*, ed. oleh Antoni Pardede, 1 ed. (Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan, 2019), 14.

⁵⁰ Cindie Sya'bania Feroza dan Desy Misnawati, "Penggunaan Media Sosial Instagram pada Akun @yhoophii_official sebagai Media Komunikasi dengan Pelanggan," *Jurnal Inovasi* 14, no. 1 (2020): 35, <https://journal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalinovasi/article/download/1397/755>.

3) Facebook

Facebook merupakan aplikasi sosial yang digunakan oleh masyarakat dalam berinteraksi di dunia maya. Facebook diciptakan pertama kali oleh Mark Zuckerberg pada tahun 2004. Pada saat ini Facebook dijadikan sebagai sarana dan media penyebaran informasi di dunia maya.⁵¹

4) YouTube

YouTube merupakan situs daring yang menyediakan berbagai informasi dan juga menjadi wadah semua orang untuk berbagi video secara online kepada orang lain. Situs ini memang disediakan untuk mereka yang mencari informasi dalam bentuk video dan dapat menontonnya secara langsung.⁵²

5) TikTok

TikTok merupakan salah satu platform media sosial yang perkembangannya paling cepat didunia. Aplikasi TikTok hadir ditengah masyarakat pada tahun 2017, aplikasi tersebut muncul pertama kali di negara China. Platfrom TikTok banyak konten

⁵¹ Mujahidah, "Pemanfaatan Jejaring Sosial (Facebook) Sebagai Media Komunikasi," *Jurnal Komunikasi dan Sosial Keagamaan* 15, no. 1 (Juni 2013): 104, <https://www.neliti.com/publications/145555/pemanfaatan-jejaring-sosial-facebook-sebagai-media-komunikasi>.

⁵² Adinda Vira dan Eka Reynata, "Penerapan YouTube sebagai Media Baru dalam Komunikasi Massa," 99, diakses 7 Agustus 2024, <https://komunikologi.esaunggul.ac.id/index.php/KM/article/view/514/254>.

konten yang di buat oleh para kreator dengan tema yang bermacam-macam salah satunya penyebaran informasi.⁵³

1. Konsep dan strategi dalam membangun kepercayaan publik melalui media siber

Dalam buku yang ditulis oleh Minan Jauhari dalam bukunya yang berjudul *Cyber Public Relations* Membangun Kepercayaan Publik Melalui Media Cyber menjelaskan konsep dan strategi dalam membangun kepercayaan publik melalui media cyber diantaranya ialah:

- a) Komunikasi Transparan dan Jujur: membangun kepercayaan publik dapat dibangun melalui komunikasi yang transparan dan jujur. Humas harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik akurat dan tidak menyesatkan.
- b) Interaksi Dua Arah: Media siber memungkinkan interaksi dua arah antara organisasi dan publik. Ini berarti organisasi harus aktif berkomunikasi dengan publik, mendengarkan masukan mereka, dan merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan efektif.
- c) Konten yang Relevan dan Bernilai: Menyediakan konten yang relevan dan bernilai adalah cara efektif untuk membangun

⁵³ Melly Septia Pardianti dan Velantin Valiant, "Pengelolaan Konten TikTok sebagai Media Informasi," *Jurnal Ilmu Komunikasi* 27, no. 2 (Agustus 2022): 188, <https://doi.org/https://doi.org/10.37817/ikon.v27i2.1905>.

kepercayaan. Konten yang informatif, edukatif, dan bermanfaat akan meningkatkan kredibilitas organisasi di mata publik.

- d) **Konsistensi Pesan:** Kepercayaan juga dibangun melalui konsistensi pesan. Organisasi harus menjaga keseragaman dalam komunikasi mereka di berbagai platform media siber untuk menghindari kebingungan dan membangun citra yang kuat.
- e) **Penggunaan Teknologi dan Analitik:** Menggunakan teknologi dan analitik untuk memantau sentimen publik dan memahami kebutuhan serta preferensi mereka. Ini membantu dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif.
- f) **Engagement dan Partisipasi:** Mendorong partisipasi publik dan melibatkan mereka dalam berbagai aktivitas online dapat meningkatkan rasa memiliki dan kepercayaan terhadap organisasi. Misalnya, melalui survei, diskusi online, dan kampanye media sosial interaktif.
- g) **Manajemen Krisis:** Mengelola isu dan krisis dengan cepat dan transparan melalui media siber dapat membantu memulihkan dan bahkan memperkuat kepercayaan publik.⁵⁴

Untuk mengukur efektivitas digitalisasi dalam meningkatkan kepercayaan mahasiswa, peneliti menggunakan konsep yang

⁵⁴ Jauhari, *Cyber Public Relations Membangun Kepercayaan Publik Melalui Media Siber*, 142.

dikemukakan oleh bapak Minan yaitu komunikasi yang transparan, interaksi dua arah, konten yang relevan dan benilai dan konsistensi pesan. Konsep ini dipilih karena mempunyai korelasi terhadap penelitian yang dilakukan peneliti mengenai digitalisasi dalam membangun kepercayaan publik.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang berfokus pada fenomena atau gejala alami, karena penelitian kualitatif memiliki sifat dasar yang alami dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi. Penelitian kualitatif dilakukan langsung di lapangan, bukan di laboratorium, sehingga sering disebut sebagai penelitian lapangan atau *field study*.⁵⁵ Selain itu pendekatan kualitatif data dijelaskan secara mendalam dan detail melalui kutipan langsung dan deskripsi yang cermat dari situasi, peristiwa, manusia, interaksi yang diamati mengenai digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember.⁵⁶

Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memandu peneliti memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan dalam.⁵⁷ Selain itu penelitian deskriptif dilakukan untuk memberikan fakta – fakta dan informasi yang didapatkan secara terperinci dan mendalam dari lapangan atau kejadian secara akurat di Humas UIN KHAS Jember.

⁵⁵ Abdussamad Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2022), 30.

⁵⁶ Muharika Dewi, *Metode Penelitian Research is Fun*, ed. oleh Ambiyar dan Revi Oktari (Padang: CV. Muharika Rumah Ilmiah, 2023), 110.

⁵⁷ Dewi, 115.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi tempat penelitian ialah Humas Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang berada di jalan Jl. Mataram No. 1, Mangli, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Alasan memilih lokasi tersebut dikarenakan lembaga ini sudah melaksanakan digitalisasi dan seluruh informasi digital mengenai kampus UIN KHAS Jember di kelolah oleh humas.

C. Subyek Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive* yang mana dalam teknik tersebut bertujuan untuk pengambilan sampel dari informasi yang dianggap ahli dengan mempertimbangkan beberapa hal tertentu.⁵⁸ Pertimbangan yang dimaksud merupakan sumber data atau informan yang dianggap oleh peneliti relevan dan paham tentang tujuan yang akan dibutuhkan sesuai dengan penelitian. Dalam penelitian ini membutuhkan narasumber yang dapat memberikan informasi secara akurat terkait dengan digitalisasi di UIN KHAS Jember. Subyek yang ditetapkan sebagai informan dalam penelitian ini adalah:

1. Dr. Moh Nor Afandi, M.Pd I. selaku Kepala Pusat Data, Informasi Kelembagaan dan Survei. Peneliti memilih Pak Afandi sebagai

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ed. oleh Sutopo, 2 ed. (Yogyakarta: Alfabeta, 2019), 133.

narasumber karena beliau memiliki posisi strategis sebagai Kepala pusat data dan informasi kelembagaan, yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan komunikasi dan penyebaran informasi di UIN KHAS Jember. Beliau memiliki wawasan luas mengenai kebijakan, strategi, dan tantangan dalam digitalisasi di institusi ini.

2. Cahya Fikri Muhammad, S.Sos selaku Staf bagian Desain Grafis.

Peneliti memilih Pak Cahya dikarenakan beliau sebagai staf di bagian desain grafis, yang terlibat langsung dalam pembuatan dan pengelolaan konten digital. Beliau berkompeten dalam desain grafis memberikan perspektif penting mengenai aspek visual dan interaktif dari informasi digital yang disajikan kepada mahasiswa. Pengalaman beliau dalam merancang dan menyampaikan informasi digital dapat memberikan wawasan mengenai bagaimana konten digital dihasilkan dan disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa.

3. Muhammad Ghani, S.Sos Selaku Staf bagian Audiovisual. Peneliti

memilih Pak Ghani dikarenakan beliau sebagai staf di bagian audiovisual, yang berperan penting dalam produksi dan distribusi materi audiovisual untuk layanan informasi. Beliau memiliki keahlian dalam teknis produksi audiovisual dan pemanfaatannya dalam konteks pendidikan. Informasi dari beliau akan memberikan pemahaman tentang bagaimana media audiovisual digunakan untuk menyampaikan informasi pengembangan kampus secara efektif dan menarik kepada mahasiswa.

Dengan memilih informan-informan ini, diharapkan penelitian ini dapat memperoleh data yang akurat, mendalam, dan bervariasi mengenai pelaksanaan dan efektivitas digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus di UIN KHAS Jember

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pada penelitian ini, metode pengumpulan data menggunakan tiga teknik, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengambilan data yang paling tua dan yang terdahulu digunakan oleh manusia. Bahkan ada ilmuwan yang menyatakan bahwa observasi lebih tua dari ilmu pengetahuan. Observasi adalah metode pengambilan data melalui indra manusia pada situasi sosial. Observasi adalah langkah awal yang dilakukan oleh semua peneliti, baik itu penelitian kuantitatif ataupun kualitatif.⁵⁹

⁵⁹ Dewi, *Metode Penelitian Research is Fun*, 142.

2. Wawancara

Pada dasarnya wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan di awal untuk mengetahui permasalahan atau fenomena masalah. Wawancara adalah suatu kegiatan komunikasi verbal dengan tujuan mendapatkan informasi melalui pertukaran percakapan dengan tatap muka. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.⁶⁰ Metode yang digunakan adalah wawancara struktur, sehingga informan tidak canggung ketika diwawancarai.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam tata bahasa Indonesia diartikan sebagai pemilihan atau pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan, dan bahan referensi lainnya.⁶¹

E. Analisis Data

Pada dasarnya analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, dokumentasi, serta bahan lainnya untuk diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan organisasi data, penjabaran data ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 204.

⁶¹ Dewi, *Metode Penelitian Research is Fun*, 153.

yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁶²

Alur proses analisis data kualitatif model Huberman dilakukan dengan tahapan berikut ini:⁶³

1) *Data collection* (pengumpulan data)

Data diperoleh dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi atau dengan gabungan ketika tekniknya triangulasi data. Data diperoleh selama dan sebanyak mungkin. Peneliti membutuhkan perpanjangan pengamatan dilapangan penelitian. Pada tahap ini data yang diperoleh sangat banyak dan beragam.

2) *Data reduction* (reduksi data)

Data yang telah diperoleh selama pengumpulan data itu sangat banyak dan beragam. Oleh karena itu dibutuhkan reduksi data dengan teknik merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan kepada hal-hal yang penting untuk menemukan pola dan temanya.

3) *Data display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Penelitian kualitatif disajikan dalam bentuk data uraian narasi singkat, bagan, dan flowchart.

⁶² Dewi, Metode Penelitian Research is Fun, 154.

⁶³ Dewi, Metode Penelitian Research is Fun, 156.

4) *Conclusion Drawing* (verifikasi data)

Setelah data disajikan langkah selanjutnya adalah verifikasi data. Data dapat dikatakan terverifikasi ketika data terkonfirmasi memiliki jawaban yang tidak berubah ketika ditanyakan dilain tempat, waktu, dan lain informan.

F. Keabsahan Data

Bagian ini memuat bagaimana usaha-usaha yang dilakukan oleh peneliti memperoleh keabsahan data yang temuan di lapangan, agar diperoleh temuan yang absah, maka perlu diteliti kredibilitasnya. Dalam penelitian ini menggunakan dua teknik untuk mengecek keabsahan data. Adapun tahapannya sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber, yaitu pengecekan kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- b. Triangulasi teknik, yaitu pengecekan kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁶⁴

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 369.

G. Tahap – tahap Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahap, yaitu tahap pra penelitian lapangan, tahap penelitian lapangan, dan tahap akhir penelitian. Adapun tahap dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Tahap pra penelitian lapangan atau persiapan
 - 1) Menyusun rencana penelitian
 - 2) Menentukan lapangan penelitian
 - 3) Mengurus surat perizinan
 - 4) Observasi tempat penelitian
 - 5) Menentukan informan penelitian
 - 6) Menyusun instrumen penelitian
- b. Tahap penelitian lapangan
 - 1) Memahami latar belakang serta tujuan penelitian
 - 2) Memasuki lapangan penelitian
 - 3) Mencari sumber penelitian yang telah ditetapkan
 - 4) Mengumpulkan data
 - 5) Menyempurnakan data yang belum lengkap
- c. Tahap akhir penelitian
 - 1) Mengurus surat selesai penelitian
 - 2) Menganalisis data yang diperoleh
 - 3) Menyusun hasil penelitian dalam bentuk laporan
 - 4) Merevisi laporan yang telah disempurnakan

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah UIN KHAS Jember

UIN KHAS Jember merupakan singkatan dari Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Perguruan tinggi ini merupakan salah satu kampus islam negeri yang ada di Jawa Timur khususnya di Kabupaten Jember. Perguruan tinggi ini dibangun berdasarkan gagasan dan keinginan umat muslim khususnya di Kabupaten Jember untuk membentuk pemimpin dan kader intelektual muslim yang mampu dan bisa mengawal perkembangan kualitas hidup berbangsa dan bernegara.

Awal adanya kampus ini, bermula dari kemauan masyarakat Jember pada tanggal 30 September 1964, pada waktu itu diselenggarakan Konferensi Syuriah Alim Ulama Nahdlatul Ulama (NU) yang bercabang di Kabupaten Jember yang dilaksanakan di Gedung PGAN Jln. Agus Salim Nomer 65, yang di nahkodai oleh Kiai Haji Sholeh Sjakir. Salah satu keputusan dari konferensi tersebut ialah merekomendasikan adanya Perguruan Tinggi Islam di Kabupaten Jember. Satu tahun kemudian, tahun 1965 berdirilah Institut Agama Islam Djember (IAID) Fakultas Tarbiyah yang berlokasi Jln Dr. Wahidin 24. IAID ini bertransformasi menjadi kampus negeri pada tanggal 21 Februari 1966 berdasarkan Surat Keputusan (SK) Menteri Agama Nomer 4 tahun 1966. Dari SK

tersebut IAID Jember berubah status menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Cabang Jember yang mana berada di bawah naungan IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 11 tahun 1997 yang membahas tentang pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), Fakultas Tarbiyah Iain Sunan Ampel Cabang Jember berubah status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember (STAIN Jember). Pada tahun 2014, STAIN Jember berubah status Menjadi IAIN Jember (Institut Agama Islam Negeri Jember) berdasarkan keputusan Presiden Nomer 142 tanggal 17 Oktober 2014. Selain itu dengan adanya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 6 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Jember maka secara yuridis STAIN Jember telah bertransformasi menjadi IAIN Jember.

Selanjutnya pada tanggal 11 Mei 2021, sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomer 44 tahun 2021 IAIN Jember berganti status menjadi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember atau sering di singkat dengan UIN KHAS Jember. UIN KHAS Jember pada saat ini mengelola 5 fakultas program strata satu (S1) yaitu Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Fakultas Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Humaniora, Fakultas Syariah, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Sementara itu, untuk Program Pascasarjana Program Strata Dua (S2) dengan 8 Program Studi

diantaranya 1) Manajemen Pendidikan Islam, 2) Hukum Keluarga, 3) Pendidikan Bahasa Arab, 4) Ekonomi Syariah, 5) Komunikasi dan Penyiaran Islam, 6) Pendidikan Agama Islam, 7) Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah dan 8) Studi Islam. Pada Program Pasca Sarjana Strata Tiga (S3) dengan tiga Program Studi diantaranya 1) Manajemen Pendidikan Islam, 2) Pendidikan Agama Islam, dan 3) Studi Islam.⁶⁵

2. Visi dan Misi UIN KHAS Jember

Adapun Visi UIN KHAS Jember yaitu:

“Menjadi Perguruan Tinggi Islam Terkemuka di Asia Tenggara pada Tahun 2045 dengan Kedalaman Ilmu Berbasis Kearifan Lokal untuk Kemanusiaan dan Peradaban.”

Sedangkan Misi UIN KHAS Jember diantaranya:

- a. Memadukan dan mengembangkan studi keislaman, keilmuan, dan keindonesiaan berbasis kearifan lokal dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran;
- b. Meningkatkan kualitas penelitian untuk melahirkan orisinalitas ilmu yang bermanfaat bagi kepentingan akademik dan kemanusiaan;
- c. Meningkatkan kemitraan Universitas dan masyarakat dalam pengembangan ilmu dan agama untuk kesejahteraan masyarakat;

⁶⁵ “Sejarah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember,” diakses 3 Juli 2024, <https://uinkhas.ac.id/page/detail/sejarah-uin-khas-jember>.

- d. Menggali dan menerapkan nilai kearifan lokal untuk mewujudkan masyarakat berkeadaban; dan
- e. Mengembangkan kerjasama dengan berbagai pihak dalam skala regional, nasional, dan internasional untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi.⁶⁶

3. Letak Geografis

Lokasi kampus UIN KHAS Jember berada di Jl. Mataram No. 1, Mangli, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

4. Struktur Organisasi HUMAS UIN KHAS Jember

Adapun struktur Unit Humas UIN KHAS Jember disusun dalam bentuk tabel dipaparkan seperti berikut ini:

Tabel 4. 1
Struktur Humas UIN KHAS Jember

Nama	Jabatan
Dr. Moh. Nor Afandi, M.Pd.I	Kepala Pusat Data, Informasi Kelembagaan & Survei
Abdul Hakim, S.Sos	Divisi Kerumahtanggan
Dahlan Nur Busri, S.Sos	Divisi Pemberitaan
Munirotn Naimah, S.Spd	
Cahya Fikri Muhammad, M.Sos	Divisi Desain Grafis
Muhammad Ghani, S.Sos	Divisi Audio Visual

5. Tugas dan Fungsi Humas UIN KHAS Jember

Adapun beberapa Tugas dan fungsi humas yakni melakukan kegiatan pelayanan informasi, penyusunan, dan menyebarkan

⁶⁶ “Visi, Misi, dan Tujuan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember,” diakses 3 Juli 2024, <https://uinkhas.ac.id/page/detail/visi-dan-misi-uin-khas-jember>.

informasi, dokumentasi, dan publikasi. Adapun tugas Humas perdivisi yaitu:

- a) Divisi kerumahtanggaan : bertugas untuk administrasi dan kesekretariatan.
- b) Divisi Pemberitaan, menyampaikan informasi mengenai perusahaan kepada stakeholder terkait dan kepada publik.
- c) Divisi Desain Grafis : Mendesain dan mengilustrasikan sebuah konsep dalam informasi yang akan dipublikasikan.
- d) Divisi Audio Visual : Menyampaikan berbagai informasi dalam bentuk audio visual (video).

B. Penyajian Data Penelitian

Pada bagian pengumpulan data penelitian, peneliti memilih untuk menggunakan 3 jenis metode dalam proses penyajian data yakni melalui observasi di HUMAS UIN KHAS Jember, wawancara dengan narasumber yang sudah ditentukan pada bab sebelumnya sekaligus dokumentasi. Setelah peneliti mendapatkan dan mengumpulkan data, selanjutnya peneliti menganalisis data untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut. Maksudnya data mentah yang didapatkan oleh peneliti dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan kemudian dikelola dan diproses sampai menjadi data matang yang siap disajikan dalam laporan.

Penyajian data dalam penelitian adalah sebuah laporan tertulis dari aktivitas – aktivitas yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan secara

langsung, sehingga data yang dihasilkan oleh peneliti di tuangkan kedalam laporan penelitian dengan hasil sebagaimana berikut ini:

1. Pelaksanaan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi pada zaman sekarang menuntut semua lembaga pendidikan untuk mengikuti perkembangan tersebut. Dalam konteks ini, lembaga pendidikan terutama perguruan tinggi untuk terus meningkatkan aksesibilitas pelayanan terhadap mahasiswa melalui digitalisasi. Karena hampir seluruh lembaga pendidikan pada zaman sekarang sudah menerapkan digitalisasi karena dampak dari teknologi informasi dan komunikasi.

Humas UIN KHAS Jember merupakan salah satu unit yang berada di bawah naungan lembaga pendidikan tinggi UIN KHAS Jember. Salah satu fungsi humas yaitu mediator menyampaikan informasi kepada publik, baik itu publik eksternal maupun internal. Hal ini dilakukan oleh UIN KHAS Jember yang mana sudah menerapkan digitalisasi yang dikelola oleh HUMAS UIN KHAS Jember. Pak Afandi selaku Kepala Pusat Data, Informasi Kelembagaan & Survei UIN KHAS Jember ketika di wawancarai:

“Segala layanan informasi melalui digital yang ada di humas melalui media-media yang sifatnya online, jadi ada website, ada Instagram, ada TikTok, ada Facebook sebagai media yang kemudian informasinya melalui digital”⁶⁷

⁶⁷ Moh Nor Afandi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh pak Cahya selaku staf bagian desain grafis, beliau mengatakan :

“Jadi biar informasi itu menarik dan mudah dipahami sama teman-teman, kita mengemas itu menjadi infografis sehingga mereka dengan mudah memahami isi dari infografis tersebut. Itu merupakan salah satu digitalisasi dari informasi-informasi yang ada di kampus ini terus divisualkan di media sosial. Di media sosial kita masih fokus di Instagram, kalau informasi layanan akademik sepertinya masih di Instagram.”⁶⁸

Di sisi lain, Mas Ghani selaku staf humas bagian audio visual mengatakan:

“Memberikan informasi melalui contoh kayak iklan, highlight moment terus juga kayak video profile dan lain sebagainya kayak konten-konten yang menghibur jadi nggak hanya satu kayak melalui tulisan atau melalui desain dalam artian dalam tandah kutip bukan berarti saya menyalahkan dari hal itu tersebut, ini sebagai apa ya menyempurnakan sesuatu yang sudah ada nanti ya seperti itu. Karena ya era-era digital sekarang memang saat itu perlu saat ini perlu adanya sebuah audio visual yang satu bukan hanya suatu tayangan yang sekedar tayangan ya tetapi yang pertama harus menarik yang kedua memberikan sebuah daya tarik atau minat ke para audiens terus yang ketiga adalah memberikan informasi, bukan cuma menarik tapi jangan kasih informasi disitu terus juga yang terakhir tidak membosankan tayangan tersebut.”⁶⁹

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas, UIN KHAS Jember sudah melaksanakan digitalisasi pengembangan kampus melalui Unit Humas UIN KHAS Jember. Dalam pelaksanaannya, humas UIN KHAS Jember menggunakan beberapa media sosial diantaranya yaitu: Instagram, TikTok, YouTube, dan Facebook. Selain itu dalam penyampaian

⁶⁸ Cahya Fikri Muhammad, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

⁶⁹ Muhammad Ghani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

informasi pengembangan kampus menggunakan beberapa jenis: diantaranya dengan website, infografis dan audiovisual. Dalam pelaksanaan digitalisasi, humas UIN KHAS Jember menggunakan media yang bersifat online seperti website, dan media sosial diantaranya ialah Instagram, Facebook, dan TikTok.

a. Website uinkhas.ac.id

1. Deskripsi Website uinkhas.ac.id

Website merupakan salah satu situs resmi berbasis digital yang dikembangkan oleh UIN KHAS Jember untuk memberikan pelayanan informasi pengembangan kampus digital beserta layanan akademik terhadap mahasiswa. Dengan alamat domain yaitu uinkhas.ac.id. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Pak Cahya, beliau mengatakan :

“Untuk website, TIPD selama ini hanya menyiapkan wadah, jadi kita disiapkan wadah website sama TIPD kontennya kontennya dipasrahkan kepada HUMAS, jadi yang mengelola itu murni HUMAS. Website itu dirancang dan dibuat pada tahun 2021 pas peralihan kampus dari IAIN menjadi UIN pada bulan mei. template-nya sudah dirancang sebelum itu.”⁷⁰

Menurut hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya website uinkhas.ac.id ini dirancang oleh TIPD (Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) UIN KHAS Jember kemudian dikelola dan pasrahkan kepada

⁷⁰ Cahya Fikri Muhammad, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

Humas UIN KHAS Jember. Website ini dimulai pada tahun 2021 pasca transformasi kampus dari IAIN Jember menjadi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (UIN KHAS Jember). Selanjutnya mengenai rubrikasi website ini berdasarkan hasil wawancara peneliti pak Cahya mengatakan :

“Jadi dalam website tersebut ada banyak sekali berita seputar kegiatan atau aktivitas yang ada di kampus mulai dari kegiatan rektorat itu meliputi pimpinan kemudian berita tentang akademik lembaga terus kegiatan-kegiatan mahasiswa yang memang ada yang perlu dipublikasikan. Kemudian disitu juga tidak hanya mencakup kegiatan ini saja ya kegiatan universitas, tapi juga kegiatan-kegiatan lembaga dan fakultas itu juga tercover di website ini. Macam-macam kegiatannya diantaranya seremonial seperti kayak pelantikan, upacara, dan lain-lain kemudian ada kegiatan akademik. Misal ada seminar atau kuliah umum kemudian ada berkaitan informasi juga ada di situ, kegiatan kelembagaan itu misal seperti adanya workshop itu juga ada disitu, jadi mencakup kegiatan-kegiatan apa saja yang ada di kolom berita semua unit yang ada di website itu. Lalu, ada pengumuman akademik yang berisi informasi mengenai kalender akademik, beasiswa ataupun pengumuman lainnya”.⁷¹

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasanya website uinkhas.ac.id ini menyediakan berbagai rubrikasi atau bagian utama yang dirancang untuk menyediakan berbagai berita dan informasi terkait kegiatan kampus, termasuk kegiatan rektorat, akademik, kelembagaan, dan mahasiswa. Berbagai acara seperti pelantikan, upacara, seminar, dan workshop juga diliput. Selain itu, terdapat pengumuman akademik yang mencakup kalender

⁷¹ Cahya Fikri Muhammad, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

akademik, beasiswa, dan informasi penting lainnya. Website ini mencakup semua unit kampus dan mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang penting untuk diketahui oleh mahasiswa dan pengunjung.



Gambar 4.1

Website UIN KHAS Jember

2. Fitur Website uinkhas.ac.id

Website uinkhas.ac.id ini mempunyai beberapa fitur diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Header

Header merupakan bagian paling atas dalam sebuah situs web. Pada situs website uinkhas.ac.id ini terdapat dua header. Pada bagian header pertama situs web ini, latar belakangnya berwarna hijau tua. Header ini terdiri dari beberapa elemen, di sebelah kiri terdapat alamat email dan nomor telepon yang mengarah ke akademik rektorat,

sedangkan di sebelah kanan, terdapat beberapa subdomain yang meliputi Karir, Alumni, SISTER, dan PMB (Penerimaan Mahasiswa Baru). Pada bagian header kedua berlatar belakang warna putih terdiri dari beberapa menu navigasi dengan beberapa pilihan seperti beranda, berita, fakultas, lembaga, akademik, kerjasama, pengumuman dan tombol pencarian.⁷²



Gambar 4. 2

Header Website UIN KHAS Jember

1) Karir

Unit Pengembangan Karir (UPK) UIN KHAS

Jember unit pelaksana teknis yang berfokus pada pengembangan karir mahasiswa, berada di bawah Rektorat, dan bertanggung jawab kepada Rektor serta Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan. UPK dibentuk

⁷² “Dokumentasi Website UIN KHAS Jember,” <https://uinkhas.ac.id/>, t.t.

setelah perubahan status menjadi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember pada Januari 2022. UPK bertugas untuk mendukung mahasiswa dan alumni dalam meraih cita-cita dan karir yang sukses, serta menjadi wujud kepedulian universitas terhadap perkembangan karir mereka. Adapun link domain website ini yaitu: <https://upk.uinkhas.ac.id/>.⁷³



Gambar 4. 3

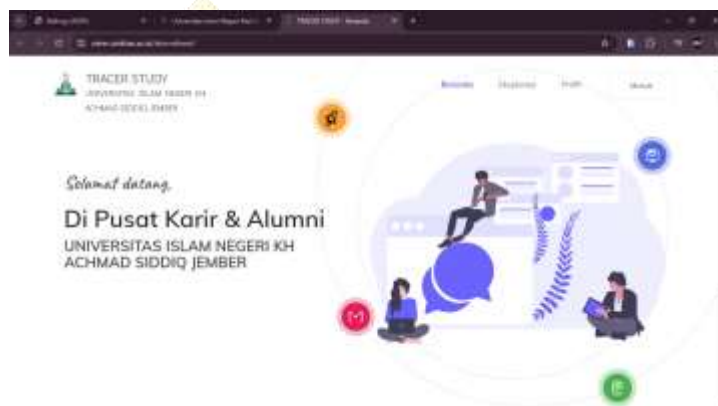
UPK UIN KHAS Jember

2) Alumni

Situs web ini merupakan platform "*Tracer Study*" yang dikelola oleh UIN KHAS Jember. Tujuan utamanya adalah untuk melacak dan mengumpulkan data terkait karier para alumni. Platform ini berfungsi sebagai pusat informasi bagi alumni dan juga sebagai sarana bagi universitas untuk mengevaluasi hasil pendidikan,

⁷³ "Dokumentasi Website UPK UIN KHAS Jember," <https://upk.uinkhas.ac.id/>, t.t.

memastikan relevansi kurikulum, serta membangun hubungan antara alumni dan universitas. Adapun cara mengakses link ini melalui situs domain <https://sister.uinkhas.ac.id/alumnifront/>.⁷⁴



Gambar 4. 4
Alumni UIN KHAS Jember

3) SISTER

Sistem Informasi Terpadu atau disingkat menjadi

SISTER. Sister merupakan aplikasi berbasis website yang digunakan untuk kepentingan akademik dan kemahasiswaan diantaranya seperti: pemrograman mata kuliah (KRS), pendaftaran ujian, pengajuan judul skripsi, pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) dan lainnya. Selain digunakan oleh mahasiswa, aplikasi sister ini digunakan juga oleh seluruh dosen yang ada di UIN

⁷⁴ “Dokumentasi Website Alumni UIN KHAS Jember,” <https://sister.uinkhas.ac.id/alumnifront/>, t.t.

KHAS Jember sebagai sarana untuk menginput nilai mahasiswa, validasi mata kuliah yang ditempuh dan sebagainya. Aplikasi ini digunakan oleh mahasiswa UIN KHAS Jember mulai dari angkatan 2019 ke atas. Adapun link untuk mengakses aplikasi website sister ini yaitu <https://sister.uinkhas.ac.id/gate/index.php>.⁷⁵



Gambar 4. 5
SISTER UIN KHAS Jember

4) PMB Online

PMB Online merupakan singkatan dari penerimaan mahasiswa baru online. Website ini merupakan gerbang awal utama yang digunakan oleh calon mahasiswa baru untuk menempuh jenjang pendidikan perguruan tinggi UIN KHAS Jember baik itu program sarjana ataupun pascasarjana. Website ini memuat mengenai jalur seleksi

⁷⁵ “Dokumentasi Website SISTER UIN KHAS Jember,” <https://sister.uinkhas.ac.id/gate/index.php>, t.t.

untuk masuk UIN KHAS Jember. Jalur seleksi tersebut di antaranya yaitu SPAN-PTKIN, UM-PTKIN, dan Jalur Mandiri. Adapun link dari PMB Online ini yaitu <https://sister.uinkhas.ac.id/spmbfront/>.⁷⁶



Gambar 4. 6
PMB UIN KHAS Jember

b. Dashboard

Dashboard merupakan bagian awal pada saat

mengunjungi situs web. Pada bagian ini menampilkan beberapa tombol kategori informasi diantaranya yaitu:

- 1) Tentang: Menampilkan informasi mengenai sejarah, visi dan misi, kebijakan mutu, logo, serta struktur organisasi UIN KHAS Jember.

⁷⁶ “Dokumentasi Website PMB Online UIN KHAS Jember,” <https://sister.uinkhas.ac.id/spmbfront/>, t.t.

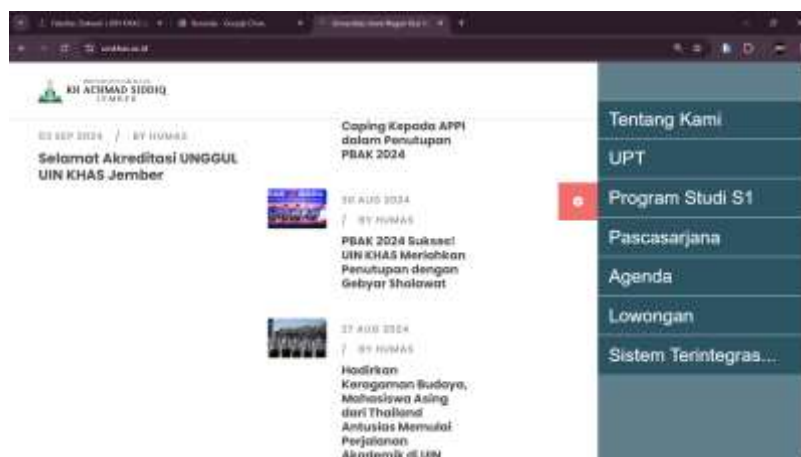
- 2) Akademik: Berisi kalender akademik, penerimaan mahasiswa baru (S1, S2, S3), E-learning mahasiswa, dan E-journal.
- 3) UPT: Termasuk pengembangan bahasa, klinik, dan perpustakaan.
- 4) Fasilitas: Meliputi pengembangan karir, penunjang perkuliahan, beasiswa, layanan IT, dan email domain UIN KHAS Jember.
- 5) Terus ada berita, agenda dan google maps mengenai lokasi kampus UIN KHAS Jember.⁷⁷



Gambar 4. 7
Dashboard Website UIN KHAS Jember

⁷⁷ “Dokumentasi Website UIN KHAS Jember,” t.t.

c. *Sidebar*



Gambar 4. 8

Sidebar Website UINKHAS Jember

Pada bagian sidebar ini tidak divisualisasikan secara langsung pada saat mengklik link domain website uinkhas.ac.id namun harus mengklik tombol dengan visual kotak berlatarbelakang warna merah dengan logo bulat

gerigi berputar. Pada bagian sidebar ini terdiri dari beberapa macam kategori diantaranya yaitu:⁷⁸

- 1) Tentang kami: berisi tentang Sekilas uinkhas jember, Sejarah UIN KHAS Jember, Struktur organisasi, Visi misi dan tujuan. Dalam kategori ini terdapat link yang mengarah terhadap isi dari tentang kami, sehingga dapat diakses oleh mahasiswa ataupun masyarakat umum.

⁷⁸ “Dokumentasi Via Website,” t.t.

2) UPT: Dalam kategori ini terdapat link yang mengarah terhadap isi dari tentang kami, sehingga dapat diakses oleh mahasiswa ataupun masyarakat umum. Adapun dalam UPT ini terdapat beberapa sub kategori diantaranya yaitu; Unit Perencanaan, UPB (Unit Pengembangan Bahasa), UPT-TIPD (Unit Pelaksana Teknis – Teknologi Informasi dan Pangakalan Data), Pengembangan karir, UKPBJ (Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa), Perpustakaan, Ma'had Al-jami'iyah dan SPI (Satuan Pengawas Internal).

3) Program Studi S1: dalam kategori program studi S1 ini, belum ada link domain terkait dengan program studi. Jika pun anda linknya itu waktu masih berstatus IAIN dan link tersebut tidak bisa di akses. Adapun isi dari kategori program studi S1 ini diantaranya yaitu; S1

Pendidikan Agama Islam (PAI), S1 Pendidikan Bahasa Arab (PBA), S1 Manajemen Pendidikan Islam (MPI), S1 Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), S1 Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD), S1 Tadris Bahasa Inggris, S1 Tadris Matematika, S1 Tadris Biologi, S1 Tadris Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), S1 Tadris Ilmu S1 Pengetahuan Alam (IPA), S1 Hukum Keluarga, S1 Hukum Ekonomi Syariah, S1 Hukum

Pidana Islam, S1 Hukum Tata Negara, S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam, S1 Pengembangan Masyarakat Islam, S1 Bimbingan dan Konseling Islam, S1 Manajemen Dakwah, S1 Psikologi Islam, S1 Ekonomi Syariah, S1 Perbankan Syariah, S1 Akuntansi Syariah, S1 Manajemen Zakat dan Wakaf, S1 Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir, dan S1 Ilmu Hadits.

4) Pascasarjana: dalam kategori pascasarjana ini, belum ada link domain terkait. Jika pun anda linknya itu waktu masih berstatus IAIN dan link tersebut tidak bisa di akses. Adapun isi dari kategori pascasarjana ini diantaranya yaitu; S3 Manajemen Pendidikan Islam, S2 Pendidikan Bahasa Arab S2 Hukum Keluarga, S2 Ekonomi Syariah, S2 Pendidikan Agama Islam, S2 Komunikasi dan Penyiaran Islam, S2 Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, dan S2 Studi Islam.

5) Agenda: pada kategori ini, ketika mengklik tulisannya akan langsung terintegrasi dengan subdomain <https://uinkhas.ac.id/agenda> yang berisi tentang agenda UIN KHAS Jember. Namun pada subdomain ini masih belum terisi informasi agendanya.⁷⁹

⁷⁹ “Dokumentasi Website Agenda UIN KHAS Jember,” <https://uinkhas.ac.id/agenda>, t.t.



Gambar 4. 9

Situs Agenda Website UIN KHAS Jember

- 6) Lowongan pada bagian ini langsung terintegrasi dengan subdomain <https://uinkhas.ac.id/lowker> yang berisi tentang agenda UIN KHAS Jember. Namun pada subdomain ini terdiri satu lowongan kerja.⁸⁰



Gambar 4. 10

Situs Lowongan Website UIN KHAS Jember

⁸⁰ “Dokumentasi Website Lowker UIN KHAS Jember,” <https://uinkhas.ac.id/lowker>, t.t.

7) Sistem terintegrasi : berisi tentang Sistem informasi akademik, Sistem Informasi Terpadu, PMB online, dan Pustaka uinkhas jember.

a) Sistem informasi akademik disingkat menjadi SIAKAD. SIAKAD merupakan aplikasi berbasis website yang mencakup berbagai aspek kegiatan akademik, mulai dari pendaftaran, pembelajaran, penilaian, hingga proses kelulusan. SIAKAD ini dapat digunakan oleh mahasiswa S1 angkatan 2018 ke bawah. Link dari SIAKAD ini yaitu <https://siakads1.uinkhas.ac.id/>.⁸¹



Gambar 4. 11
SIAKAD UIN KHAS Jember

b) Sistem Informasi Terpadu (SISTER) : sudah dijelaskan di poin sebelumnya bagian *header*.

⁸¹ "Dokumentasi Website SIAKAD UIN KHAS Jember," <https://siakads1.uinkhas.ac.id/>, t.t.

- c) PMB Online : sudah dijelaskan di poin sebelumnya bagian *header*.
- d) Pustaka UIN KHAS Jember.

Pustaka UIN KHAS Jember merupakan situs website yang dikelola oleh unit Perpustakaan UIN KHAS Jember. Website ini memuat beberapa informasi mengenai visi misi dari perpustakaan UIN KHAS Jember dan juga bidang keilmuan yang dapat digunakan oleh mahasiswa sebagai referensi dalam menunjang tugas perkuliahan. Domain yang dapat digunakan untuk mengakses website ini yaitu <https://lib.uinkhas.ac.id/>.⁸²

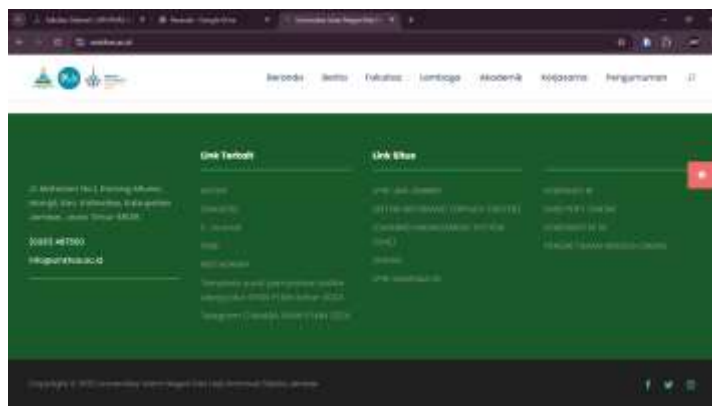


Gambar 4. 12

Pustaka UIN KHAS Jember

⁸² "Dokumentasi Website Pustaka UIN KHAS Jember," <https://lib.uinkhas.ac.id/> ., t.t.

d. *Footer*



Gambar 4. 13

Footer Website UIN KHAS Jember

Footer adalah bagian bawah dari sebuah website yang berisi informasi tambahan. Pada bagian *footer* website uinkhas.ac.id ini terdapat dua bagian. Bagian yang pertama berlatarbelakang warna hijau dan bagian kedua berlatarbelakang warna hitam pudar. *Footer* bagian pertama berisi tentang alamat, nomer telfon dan email UIN KHAS Jember di sisi paling kiri. Di sebelah kanan terdapat link terkait diantaranya yaitu :⁸³

- 1) SISTER : sudah dijelaskan pada bagian *header*.
- 2) SIAKADS1 : sudah dijelaskan pada poin *sidebar*
- 3) E-Journal

Website ini merupakan portal resmi yang dikelola oleh UIN KHAS Jember. Situs ini berfungsi sebagai

⁸³ “Dokumentasi Website UIN KHAS Jember,” t.t.

pusat informasi dan akses bagi berbagai jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh UIN KHAS Jember sebagai pusat ilmu pengetahuan. Jurnal – jurnal yang tersedia di situs ini umumnya berkonsep akses terbuka (*open access*), sehingga artikel dapat diakses dan diunduh oleh siapa saja tanpa biaya. Situs ini dapat diakses dengan link domain <https://rumahjurnal.uinkhas.ac.id/>.⁸⁴



Gambar 4. 14

E-Journal UIN KHAS Jember

4) PMB : sudah dijelaskan pada bagian *header*.

5) Instagram : pada bagian tersebut akan mengarah kepada akun media sosial Instagram UIN KHAS Jember dengan username @uinkhasjemberofficial.

6) Template Surat Pernyataan daftar ulang jalur SPAN PTKIN tahun 2024 : pada bagian ini berisi tentang surat

⁸⁴ “Dokumentasi Website Journal UIN KHAS Jember,” <https://rumahjurnal.uinkhas.ac.id/>, t.t.

pernyataan bagi mahasiswa baru UIN KHAS Jember yang lolos di Jalur SPAN-PTKIN 2024.

- 7) Telegram CAMABA SPAN PTKIN 2024 : pada bagian ini berisi tentang informasi mengenai calon mahasiswa baru UIN KHAS Jember yang lolos pada jalur SPAN-PTKIN 2024.

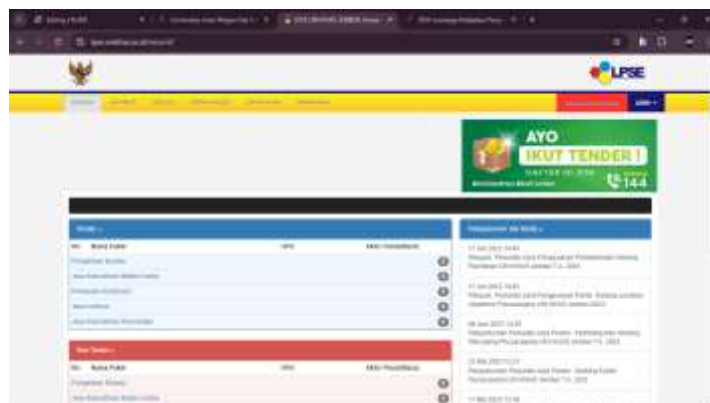
Pada bagian Footer ini disebelah kanan terdapat beberapa link situs diantaranya yaitu:

- 1) LPSE IAIN JEMBER : merupakan singkatan dari Layanan Pengadaan Secara Elektronik IAIN Jember. LPSE ini berfungsi sebagai layanan pengelolaan teknologi informasi untuk memfasilitasi pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik. Untuk mengunjungi situs web ini bisa melalui link

<https://lpse.uinkhas.ac.id/eproc4/>.⁸⁵

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁸⁵ "Dokumentasi Website LPSE," <https://lpse.uinkhas.ac.id/eproc4/>, t.t.



Gambar 4. 15

LPSE UIN KHAS Jember

2) SISTEM INFORMASI TERPADU (SISTER) sudah dijelaskan pada bagian *header*.

3) LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS). Merupakan platform untuk mendukung pembelajaran daring sejak 2020 di IAIN Jember. Dikarenakan pada waktu itu masih dalam wabah corona sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan pembelajaran secara

offline. LMS ini memungkinkan dosen dan mahasiswa mengelola perkuliahan secara online, termasuk kursus, seminar, dan sesi live virtual. Namun pada saat ini LMS sudah tidak lagi digunakan sebagai sarana pembelajaran.

4) SIAKAD sudah dijelaskan pada bagian *sidebar*.

5) LPSE KEMENAG RI : situs ini merupakan platform Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang dikelola oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.

Tujuannya adalah untuk memfasilitasi proses pengadaan barang dan jasa secara transparan, akuntabel, dan efisien melalui sistem online.

- 6) KEMENAG RI : pada bagian ini, situs tersebut tidak dapat diakses secara umum dan situsnya eror.
- 7) EMIS PDPT ONLINE : pada bagian ini, situs tersebut tidak dapat diakses secara umum dan situsnya eror.
- 8) KEMENRISTEK RI : pada bagian ini, situs tersebut tidak dapat diakses secara umum dan situsnya eror.
- 9) PENDAFTARAN WISUDA ONLINE : situs ini merupakan platform resmi UIN KHAS Jember yang digunakan untuk memfasilitasi proses pendaftaran wisuda. Tujuan utama website ini adalah memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mendaftar wisuda secara online, serta menyediakan informasi terkait jadwal, persyaratan, dan prosedur wisuda. Dengan adanya platform ini, proses administrasi wisuda menjadi lebih efisien dan terorganisir. Untuk mengakses situs ini menggunakan alamat domain

<https://wisuda.uinkhas.ac.id/>.⁸⁶

⁸⁶ “Dokumentasi Website Wisuda UIN KHAS Jember,” <https://wisuda.uinkhas.ac.id/>, t.t.



Gambar 4. 16

Pendaftaran Wisuda Online UIN KHAS Jember

3. Tujuan website uinkhas.ac.id

Dalam pembuatan website ini, tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai. Menurut informasi yang peneliti dapatkan saat wawancara dengan pak Cahya mengatakan:

“Sebenarnya website ini apa ya didasari oleh tujuan utama untuk menjadi pusat informasi yang komprehensif atau umum bagi mahasiswa, dosen, maupun masyarakat umum. Jadi, setiap konten dan fitur yang ada di website itu diatur sedemikian rupa agar relevan dan mudah diakses oleh siapa saja. Tujuannya adalah seperti apa namanya untuk memberikan informasi yang akurat dan terbaru mengenai kegiatan akademik, administrasi, dan layanan lainnya yang ada di kampus ini.”⁸⁷

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasanya dalam website ini bertujuan untuk menjadi pusat informasi yang komprehensif bagi mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum. Setiap konten dan fitur diatur agar relevan dan mudah diakses,

⁸⁷ Cahya Fikri Muhammad, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

dengan tujuan menyediakan informasi yang akurat dan terbaru tentang kegiatan akademik, administrasi, serta layanan kampus lainnya.

b. Instagram @uinkhasjemberofficial



Gambar 4. 17

Instagram @uinkhasjemberofficial

1. Sejarah Instagram @uinkhasjemberofficial

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dilapangan, pak

Ghani selaku staff humas bagian audiovisual mengatakan :

“Sebetulnya UIN itu gak punya Instagram, Instagramnya pionir awalnya, pionir itu kayak porseni tingkat universitas se-Indonesia PTKIN ya di malang pada tahun 2019 waktu itu jamannya Pak Winarno ya. Acara sudah selesai sedangkan followersnya lumayan waktu itu nah dari pada gak kepeke kan akhirnya Instagram itu dipakai sampe sekarang. Awalnya UIN itu gak punya akun sosial media waktu itu masih ramai waktu itu IAIN jember update segala-lalu aku masih akun-akun itu yang mengelolah bukan dari orang internal tapi dari mahasiswa, dari orang-orang luar, masa sih kita kalah dari orang-orang yang

ada di luar sedangkan kampus ngak punya akun Instagram akhirnya di bentuk lah akun itu”.⁸⁸

Berdasarkan pernyataan pak Ghani diatas dapat disimpulkan bahwasanya akun Instagram @uinkhasjemberofficial pada awal mulanya merupakan akun yang digunakan untuk kompetisi PORSENI (Pekan Olahraga dan Seni) tingkat universitas PTKIN se indonesia yang diselenggarakan di malang pada tahun 2019. Pada awal mulanya Kampus UIN KHAS Jember ini tidak mempunyai akun Instagram resmi yang dikelola langsung oleh internal kampus. Akun Instagram yang digunakan untuk porseni ini mempunyai pengikut (*followers*) yang cukup banyak, sehingga atas inisiatif dari Pak Winarno akhirnya akun Instagram tersebut digunakan sebagai akun resmi UIN KHAS Jember hingga sekarang.

2. Publikasi / konten Instagram @uinkhasjemberofficial

Humas UIN KHAS Jember sendiri sudah menggunakan Instagram sebagai sarana menyampaikan informasi, baik itu kepada mahasiswa, calon mahasiswa, dosen dan masyarakat lainnya. Adapun *username* Instagram UIN KHAS Jember yang dikelola oleh humas yaitu @uinkhasjemberofficial. Humas UIN KHAS jember menggunakan Instagram mulai dari bulan Mei 2019 dan sekarang pengikutnya sekitar 27.600 followers.

⁸⁸ Ghani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

Informasi yang disampaikan oleh humas di Instagram yaitu audiovisual (video) dan infografis (gambar).⁸⁹

c. Facebook



Gambar 4. 18

Facebook UIN KHAS Jember

1. Sejarah Facebook UIN KHAS Jember

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pak Cahya, beliau mengatakan bahwasanya :

“Akun Facebook uin khas Jember ini masih baru, sekitar tahun 2022 bulan mei kalau ngak juni.”⁹⁰

Berdasarkan pernyataan diatas, Humas UIN KHAS Jember sendiri sudah menggunakan Facebook dimulai pada tahun 2022 sebagai sarana menyampaikan informasi dengan username Facebook UIN KHAS Jember. Humas uin khas jember memiliki 222 pengikut di halaman Facebooknya.⁹¹

⁸⁹ “Dokumentasi Instagram UIN KHAS Jember,” <https://www.instagram.com/uinkhasjemberofficial/>, t.t.

⁹⁰ Cahya Fikri Muhammad, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

⁹¹ “Observasi di Instagram @uinkhasjemberofficial,” t.t.

2. Publikasi Facebook UIN KHAS Jember

Dalam hal ini pak Cahya saat diwawancarai peneliti mengenai publikasi Facebook mengatakan:

“Kalau Facebook kita nge-link ke Instagram, jadi tidak ada pengolahan khusus, hanya setiap apa yang kita upload di Instagram itu pasti ter-upload di Facebook. jadi tidak ada halaman khusus kita memang tidak ada treatment khusus untuk Facebook karena kembali lagi pengelolaan hanya kita berempat ya jadi tidak sanggup untuk mengelola Facebook juga.”⁹²

Berdasarkan pernyataan pak Cahya diatas dapat disimpulkan bahwasanya tidak ada pengelolaan khusus mengenai Facebook UIN KHAS Jember karena SDM yang terbatas. Konten yang ada di halaman Facebook tersebut merupakan konten terusan yang ada di Instagram @uinkhasjemberofficial.



⁹² Cahya Fikri Muhammad, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

d. YouTube UIN KHAS Jember Official



Gambar 4. 19

YouTube UIN KHAS Jember Official

1. Sejarah YouTube UIN KHAS Jember Official

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai akun YouTube, pak Ghani mengatakan :

“Terkait YouTube ya, YouTube itu sebetulnya sudah bikinnya tahun 2019, akun YouTube itu pas waktu bertepatan ada kegiatan pionir di malang termasuk juga Instagram waktu itu jamannya Pak Winarno ya. Followers dan subscribarnya lumayan waktu itu nah dari pada gak kepeke kan akhirnya YouTube nya itu diganti jadi YouTube nya UIN termasuk juga Instagram. sama akun YouTube waktu itu akhirnya dibentuk lah pada tahun 2019 tahun kalau ngak salah. sampe sekarang itu subscribarnya yang di YouTube itu udah nyampe 12.800 bisa di cek lagi ya di akun UIN”.⁹³

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasanya akun YouTube UIN KHAS Jember Official pada awal mulanya sama kayak akun Instagram yang digunakan untuk kompetisi

⁹³ Ghani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

PORSENI (Pekan Olahraga dan Seni) tingkat universitas PTKIN se indonesia yang diselenggarakan di malang pada tahun 2019. Pada awal mulanya Kampus UIN KHAS Jember ini tidak mempunyai akun YouTube resmi yang dikelola langsung oleh internal kampus. Akun Instagram yang digunakan untuk porseni ini mempunyai *subscribers* (pelanggan) yang cukup banyak, sehingga atas inisiatif dari Pak Winarno akhirnya akun Instagram tersebut digunakan sebagai akun YouTube resmi UIN KHAS Jember hingga sekarang. Pada saat ini akun YouTube UIN KHAS Jember official memiliki *subscriber* (Pelanggan) sekitar 12.600.

2. Publikasi YouTube UIN KHAS Jember Official

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Pak Cahya saat di wawancarai mengatakan :

“Kalau YouTube sifatnya masih kegiatan – kegiatan saja seperti kegiatan berita sama wisuda melalui khas tv. untuk saat ini khas TV masih di dalam uin khas Jember Official cuma kontennya ada di playlist itu ya istilahnya di subkan itu ada khas TV gitu.”⁹⁴

Hal ini diperkuat dengan pernyataan pak Ghani, beliau mengatakan:

“Sampe sekarang kita masih belum jelas kayak konten apa yang mau disajikan kayak programnya juga masih belum jalan terkait karena ya SDM masih sedikit. jadi gimana orang-orang ini aja apa yang dikatakan musiknya? bukan ya ini maksudnya orang-orang humas yang kerja, karyawannya terus juga alatnya terbatas, terus kita juga ada kegiatan lain. kayak bikin podcast,

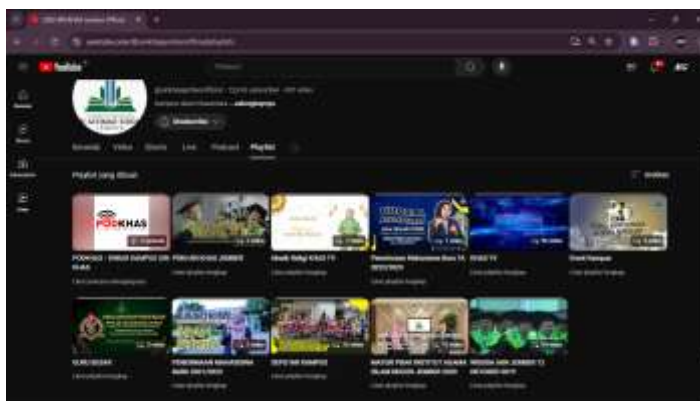
⁹⁴ Cahya Fikri Muhammad, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

bikin konten masih belum ada progres besarnya ini arahnya mau kemana palingnya buat streaming akun-akun konten yang di Instagram di akun juga di YouTube segala macam jadi gak ada arahnya di YouTube sebenarnya apa yang mau di upload di situ palingnya profile tapi kayak program, yang jalan sekarang jalan itu kayak KHAS TV itu saja berita-berita sampai sekarang selain itu ya paling ya wisuda terus guru besar, terus kayak kegiatan PBAK kemaren kayak program-program aktivitas yang lainnya kayak podcast kayak talk show konten highlight apa yang menarik sebenarnya itu masih belum ada. cuma ya dari tahun awal benar-benar sampai sekarang juga dikembangkan, termasuk kayak lebih fresh penyajiannya terus juga kayak ada yakin di bikin KHAS TV”⁹⁵

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya publikasi akun YouTube UIN KHAS Jember Official berisi tentang kegiatan – kegiatan yang ada di UIN KHAS Jember seperti kegiatan PBAK (Pengenalan Budaya Akademik dan Kemahasiswaan), KHAS TV, Pelantikan Guru Besar, PodKhas, TalkShow, konten highlight, dan wisuda yang dikategorikan dalam bentuk *playlist*.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁹⁵ Ghani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.



Gambar 4. 20

Playlist YouTube UIN KHAS Jember Official

Berdasarkan pengamatan peneliti pada akun YouTube UIN KHAS Jember Official bahwasanya akun tersebut mempunyai video sebanyak 457 dan 11 *playlist*. Adapun *playlist* yang disajikan diantaranya yaitu:

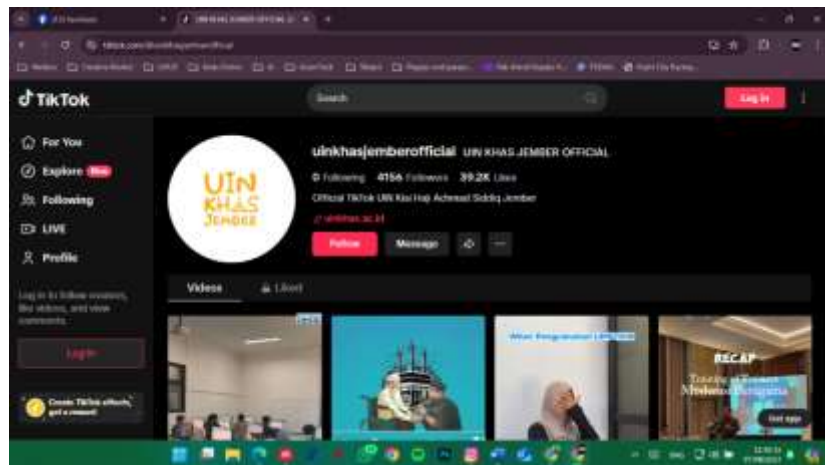
- **PODKHAS** : dalam playlist ini terdapat 5 video.
- **PSM UINKHAS JEMBER** : dalam playlist ini terdapat 1 video yang berisi penampilan dari PSM UIN KHAS Jember.
- **Musik Religi KHAS TV** : pada playlist ini berisi video cover musik religi oleh mahasiswa Uin Khas Jember. Playlist ini terdiri dari 5 video.
- **Penerimaan Mahasiswa Baru TA 2022/2023** : dalam playlist ini terdiri dari 1 video yang membahas tentang PBAK UIN KHAS Jember 2022/2023.

- Penerimaan Mahasiswa Baru TA 2021/2022 : dalam playlist ini terdiri dari 2 video yang membahas tentang PBAK UIN KHAS Jember 2021/2022.
- KHAS TV : dalam playlist ini terdiri dari 96 video yang membahas tentang seputar berita dan kegiatan kampus.
- Event Kampus : dalam playlist ini terdiri dari 5 video yang membahas tentang kegiatan atau event UIN KHAS Jember.
- Guru Besar : dalam playlist ini terdiri dari 3 video yang membahas pengukuhan guru besar dan prosesor.
- Seputar Kampus dalam playlist ini terdiri dari 15 video yang membahas seputar kampus UIN KHAS Jember.
- Materi PBAK Institut Agama Islam Negeri Jember 2020 : dalam playlist ini terdiri dari 10 video yang membahas tentang Materi PBAK UIN KHAS Jember 2020.
- Wisuda : dalam playlist ini terdiri dari 34 video yang membahas tentang kegiatan Wisuda UIN KHAS Jember.⁹⁶

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁹⁶ “Dokumentasi Youtube UIN KHAS Jember,”
<https://www.youtube.com/@uinkhasjemberofficial>, t.t.

e. TikTok



Gambar 4. 21
TikTok UIN KHAS Jember

1. Sejarah TikTok UIN KHAS Jember

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pak Ghani beliau mengatakan :

“Untuk yang TikTok itu? TikTok, UIN KHAS Jember Official itu juga baru-baru 2 tahun kalau ngak salah iya, awal 2022 awal Januari pasca sudah jadi UIN iya pas udah jadi UIN. Followernya masih 4000 an”⁹⁷

Berdasarkan wawancara diatas bahwasanya TikTok UIN KHAS Jember dimulai pada pada tahun 2022 bulan januari.

Berdasarkan observasi peneliti, akun TikTok UIN KHAS Jember dengan username @uinkhasjemberofficial memiliki 4.157 pengikut dan sekitar 39.200 like.

⁹⁷ Ghani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

2. Publikasi TikTok UIN KHAS Jember

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Pak Ghani mengenai publikasi di TikTok beliau mengatakan :

“Sama kayak Instagram plek di Instagram karena followernya masih 4000 sama selain itu juga karena Algotrima tayangan TikTok itu juga gak sama sama di Instagram lihat aja tayangannya sedikit. Terus semua konten yang di IG itu ga bisa diupload di TikTok, regulasinya beda karena satu hak cipta durasi juga itu sulit terutama di musik itu mesti hilang musik terkena hak cipta terus akhirnya hilang musiknya.”⁹⁸

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasanya konten yang diupload di TikTok @uinkhasjemberofficial itu hampir persis sama dengan konten yang di upload di Instagram UIN KHAS Jember Official. Disisi lain pak Cahya juga menyatakan bahwasanya:

“Kalau TikTok ya, TikTok juga kita hanya upload saja, tidak sampai berinteraksi secara intens gitu, dengan stakeholder, dengan mahasiswa ataupun dengan calon mahasiswa.”⁹⁹

Dari 2 pernyataan diatas yang disampaikan oleh staf humas, UIN KHAS Jember menggunakan aplikasi TikTok sebagai sarana penyebaran informasi dan seputar kegiatan saja. Jenis informasi yang disajikan merupakan konten informasi yang ada di akun Instagram @uinkhasjemberofficial dan interaksi di akun

⁹⁸ Ghani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

⁹⁹ Cahya Fikri Muhammad, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

TikTok di sampai intens. Konten informasi yang diberikan hanya audiovisual saja.

Dalam menyampaikan informasi pengembangan kampus, tentunya informasi tersebut haruslah akurat, dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan sumbernya. Dalam hal ini pak afandi saat di wawancarai peneliti mengatakan:

“Tentu informasi HUMAS ini, kami tidak bisa hanya sendirian, hanya HUMAS sendiri, maka butuh juga bekerjasama dengan pihak-pihak terkait yang ada di lingkungan UIN KHAS Jember. Terkait dengan data atau informasi keakademikan atau jalur PMB misalnya ya, Bagi Manusia Baru, itu kan yang mendesain akademik, Sehingga kita berkoordinasi dan berkolaborasi dengan akademik sehingga kita yang masingkan corongnya mereka jadi mereka yang megang mic, mereka yang haluh-haluh, kita yang menyebarkan kira-kira begitu. Terkait dengan kegiatan yang lain, ada kegiatan di LP2M kita bekerja sama dengan LP2M, ada kegiatan rektorat, kegiatan fakultas, kita lah kadang yang diundang oleh fakultas yang dilakukan oleh fakultas untuk meliput dan seterusnya”¹⁰⁰

Pernyataan diatas diperkuat dengan apa yang disampaikan oleh pak

Cahaya yang mengatakan:

“Informasi itu didapat dari berbagai macam ini berbagai macam unit, misal dari akademik, kemudian dari makhad atau dari fakultas atau dari Universitas lembaga secara langsung.”¹⁰¹

Keterangan diatas dapat disimpulkan bahwasanya informasi yang disampaikan oleh Humas UIN KHAS Jember itu dari berbagai pihak dan unit yang ada di UIN KHAS Jember contohnya seperti Rektorat, Fakultas, Makhad, LP2M dan yang lainnya. Humas merupakan media

¹⁰⁰ Afandi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

¹⁰¹ Cahya Fikri Muhammad, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

atau penghubung antara unit yang ada di UIN KHAS Jember dengan mahasiswa atau dengan publik eksternal di UIN KHAS Jember.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi peneliti, dapat disimpulkan bahwasanya pelaksanaan digitalisasi informasi sebagai layanan akademik mahasiswa menggunakan beberapa platform media Online seperti Website, Instagram, Facebook, YouTube, dan TikTok.

2. Efektivitas digitalisasi layanan informasi dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal di UIN KHAS Jember.

Efektivitas digitalisasi informasi sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal di UIN KHAS Jember. Dengan digitalisasi, informasi dapat diakses dengan lebih cepat dan mudah, yang berarti mahasiswa dapat memperoleh data

dan informasi yang mereka butuhkan tanpa harus menunggu lama atau melalui proses yang rumit. Pak Cahya saat diwawancarai oleh peneliti mengenai efektivitas digitalisasi informasi ini mengatakan:

“Digitalisasi informasi sangat efektif sekali sangat efektif sekali, terus kita juga melalui digitalisasi itu pasti meningkatkan *trust* kepercayaan mahasiswa ini kepada institusi kita karena sejatinya sejatinya ya mahasiswa ini butuh informasi, ketika informasi itu tersampaikan secara akurat tepat-tepat sasaran terus waktunya juga waktunya juga tepat, itu pasti mereka oh ya berarti mereka menilai bahwa kampus-kampus juga memperdulikan mahasiswanya gitu karena memberikan informasi secara real time tadi itu. Itu penting jadi menurut saya itu efektivitasnya sangat luar biasa kita juga tetap

mengupayakan media-media yang kita punya itu kita maksimalkan agar teman-teman mahasiswa mendapatkan informasi yang secara aktual.”¹⁰²

Dari pernyataan diatas dapat dimbil kesimpulan bahwasanya Digitalisasi sebagai layanan informasi akademik mahasiswa di UIN KHAS Jember, terbukti sangat efektif dalam meningkatkan kepercayaan (*trust*) mahasiswa terhadap institusi. Digitalisasi memungkinkan penyampaian informasi yang akurat, tepat sasaran, dan real-time, sehingga mahasiswa merasa dihargai dan diperhatikan kebutuhannya. Implementasi media digital yang maksimal juga memastikan bahwa informasi yang disampaikan selalu aktual, sehingga menciptakan lingkungan akademik yang transparan dan responsif. Oleh karena itu, efektivitas digitalisasi informasi sangat signifikan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas mahasiswa terhadap institusi.

Selanjutnya terkait strategi humas dalam efektivitas digitalisasi informasi untuk meningkatkan kepercayaan mahasiswa ini, Pak Ghani mengatakan:

“Dengan konten yang menarik, Terus yang trend sekarang seperti apa, Yang viral seperti apa? Terus juga Tidak hanya mementingkan trend dan menarik. Dari audiovisual tersebut Tetapi informasi juga harus tercapai Seperti itu, Tanpa itu ya mahasiswa ya apa ya? Kurang minat dengan itu ya Dengan apa yang kita sugukan melalui audiovisual itu tadi.”¹⁰³

¹⁰² Cahya Fikri Muhammad, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

¹⁰³ Ghani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

Dari pernyataan pak Ghani diatas dapat diambil kesimpulan bahwasanya, dalam meningkatkan efektivitas digitalisasi informasi kepada mahasiswa yaitu dengan konten yang menarik dan mengikuti tren serta hal-hal yang viral saat ini sangat penting dalam menarik minat mahasiswa. Namun, selain aspek visual dan daya tarik, informasi yang disampaikan juga harus relevan dan informatif. Tanpa keseimbangan antara estetika dan isi yang substansial, mahasiswa cenderung kurang tertarik dengan materi yang disajikan melalui audiovisual. Oleh karena itu, penting untuk mengintegrasikan tren dan daya tarik visual dengan konten informatif agar mencapai tujuan komunikasi yang efektif.

Berikutnya yaitu langkah – langkah humas dalam meningkatkan efektivitas digitalisasi informasi tersebut, pak Afandi mengatakan:

“Langkah-langkahnya, pertama itu terus menerus untuk membenahi kekurangan-kekurangan ketika melihat situasi dan kondisi hari ini yang pesat karena berbicara teknologi maka perlu kami laksanakan. Maka langkah kedepan, kami ingin bahwa di humas itu ada desain yang diperjelas berkait dengan kebutuhan-kebutuhan, walaupun sekarang sudah kami rancang dan sudah juga pun terlaksana terkait dengan ada defisi audio visual, ada defisi desain grafis, itu dalam rangka saya menata untuk ke depannya lebih mudah. Sehingga sekarang per definisi satu orang berikutnya itu bisa banyak sehingga urusan kepentingan UIN KHAS Jember seperti audio visual itu sudah selesai sekarang masih sekali saja nah itu kemudian yang desain grafis mas cahyo itu, berita masih saya yang juga garap selain bak ima karena bak ima mendua ke kita. Jadi masih-masih begitu nah harapan saya ini bisa berdiri-mandiri masing-masing di bawah lingkup pusat data atau humas yang kemudian bisa berjalan secara baik di antara devisi-devisi ini.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Afandi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

Disisi lain, terkait langkah humas kedepannya dalam meningkatkan efektivitas digitalisasi, pak Cahya mengatakan:

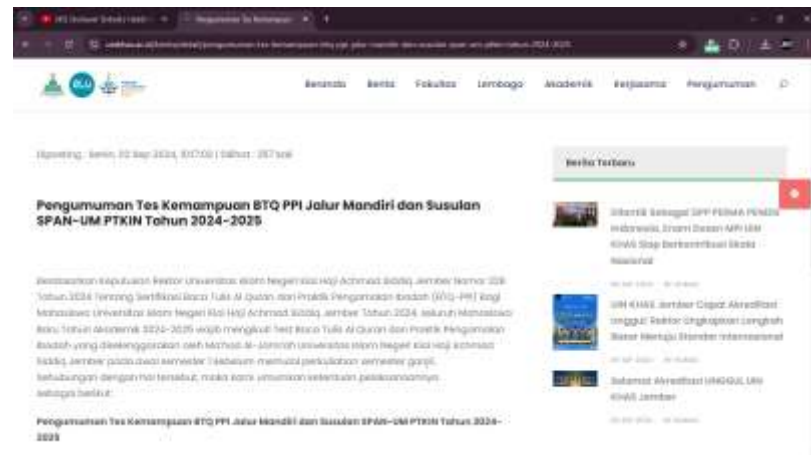
“Langkah-langkahnya ini kita tetap mengikuti apa yang akan berkembang kedepannya, kita kan gak tahu apakah media masa ini besok itu juga akan tetap booming seperti sekarang atau ada media-media yang lain kita akan tetap ikuti itu. Kita akan upayakan untuk mengembangkan semua media kita gunakan, Kita tetap harus belajar dari, kita sempat berkali-kali itu visit ke kampus lain untuk memperbaiki gimana cara kerja HUMAS. Nah itu merupakan salah satu langkah kita untuk gimana nanti HUMAS ini bekerja secara maksimal dengan SDM yang terbatas dan alat yang saat ini masih terbatas.”¹⁰⁵

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasanya langkah – langkah humas dalam meningkatkan efektivitas digitalisasi informasi yaitu membenahi kekurangan – kekurangan yang ada di humas, mengikuti perkembangan trend yang ada sekarang.

Untuk mengetahui kebenaran dari pernyataan staf humas mengenai efektivitas digitalisasi sebagai layanan informasi akademik mahasiswa di UIN KHAS Jember, peneliti melakukan observasi terhadap beberapa media cyber yang digunakan oleh humas UIN KHAS Jember seperti website uinkhas.ac.id dan media sosial seperti Instagram @uinkhasjemberofficial. Dalam hal ini peneliti memilih Instagram karena media sosial tersebut memiliki dampak dan pengaruhnya dibandingkan dengan media online/sosial lainnya seperti Website,

¹⁰⁵ Cahya Fikri Muhammad, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

Facebook, YouTube dan TikTok dalam meningkatkan kepercayaan mahasiswa. Seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4. 22

Pengumuman 1

Dalam gambar tersebut, berisi tentang pengumuman bagi mahasiswa baru angkatan 2024-2025 terkait dengan BTQ PPI jalur mandiri dan susulan SPAN dan Juga UM PTKIN. Pengumuman tersebut diposting pada hari senin, 02 September 2024 dan sudah dilihat sebanyak 357 kali pertanggal 11 September 2024.¹⁰⁶ Dalam postingan lain

mengenai digitalisasi layanan informasi seperti gambar berikut:

¹⁰⁶

“Dokumentasi Website UIN KHAS Jember,”

<https://uinkhas.ac.id/berita/detail/pengumuman-tes-kemampuan-btq-ppi-mahasiswa-baru-jalur-um-ptkin-uin-khas-jember-2024-2025>, t. t.



Gambar 4. 23
Pengumuman 2

Gambar diatas membahas mengenai perpanjangan pengumuman UKT dan juga masa program mata kuliah bagi mahasiswa UIN KHAS Jember untuk tahun ajaran 2024 – 2025. Pengumuman tersebut di posting pada hari jumat 9 agustus 2024 dan sudah di download serta di lihat sebanyak 989 kali pertanggal 11 september 2024.¹⁰⁷ Selanjutnya dalam postingan berikutnya mengenai pemberitahuan perkuliahan daring seperti pada gambar berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹⁰⁷

“Dokumentasi Website UIN KHAS Jember,”
<https://uinkhas.ac.id/berita/detail/pengumuman-perpanjangan-masa-pembayaran-ukt-spp-dan-masa-pemrograman-matakuliah-semester-ganjil-ta-20242025>, t.t.



Gambar 4. 24

Pengumuman 3

Dalam pengumuman tersebut di posting pada hari jumat tanggal 23 agustus 2024, dan sudah dilihat sebanyak 445 kali per tanggal 11 September 2024. Dari hasil dokumentasi dalam pengumuman yang diposting pada website diatas dapat disimpulkan bahwasanya efektivitas digitalisasi sebagai layanan informasi sudah cukup efektif.¹⁰⁸

Selanjutnya mengenai digitalisasi sebagai layanan informasi

dalam platform media sosial Instagram seperti pada gambar berikut :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Gambar 4. 25

Pengumuman Instagram 1

Dalam postingan tersebut membahas mengenai akreditasi unggul yang diperoleh kampus UIN KHAS Jember pada 2024. Pemberitahuan tersebut di posting pada tanggal 3 September 2024 serta juga sudah mendapatkan *like* (disukai) kurang lebih sebanyak 2.451 *likes* dan terdapat 46 komentar pada postingan itu. Dalam unggahan tersebut terdapat beberapa komentar yang menunjukkan kepuasan terhadap digitalisasi layanan informasi dari mahasiswa seperti komentar

yang di posting oleh akun Instagram @mhmdtgrwjya dengan komentar “Alhamdulillah prodi Unggul, kampus unggul juga 🏆”.

Dalam komentar lain seperti yang di posting oleh akun Instagram @muftiazainatin_a dengan komentar “menyala well 🤩🔥”.

Dan juga beberapa akun berkomentar dengan emoticon api (🔥) yang

menunjukkan kepuasan dan kegembiraannya terhadap informasi yang di sampaikan.¹⁰⁹

Pada postingan selanjutnya membahas pengumuman daftar penerima banding UKT bagi mahasiswa UIN KHAS Jember. Seperti pada gambar berikut :



Gambar 4. 26

Pengumuman Instagram 2

Pengumuman tersebut di posting pada tanggal 6 Agustus 2024 dan sudah mendapatkan kurang lebih sebanyak 992 *liked* (disukai) dan memiliki sebanyak 47 komentar. Dalam postingan tersebut terdapat

beberapa komentar yang menunjukkan kekecewaan mahasiswa seperti yang disampaikan oleh akun Instagram @aqilafshohia dengan komentar

“Aneh yaa katanya kalo udah ikut banding Ukt tahun kemarin terus di Terima gaboleh ikut banding, nyatanya ada yg ikut banding lagi dan dapet lagi... Soo disini yang udah berusaha sampe 3x iku banding gapernah dapet 🤔 minimal ada keringanan lahhhhhhh 🧡👏”.¹¹⁰

¹⁰⁹ “Dokumentasi Instagram UIN KHAS Jember.”

¹¹⁰ “Dokumentasi Instagram UIN KHAS Jember.”

Berdasarkan komentar yang disampaikan oleh akun Instagram @aqilafshohia yang menyatakan kekecewaan yang dirasakan olehnya terkait regulasi yang dikeluarkan oleh akademik tidak konsisten. Hal serupa juga ada berdasarkan komentar dari akun Instagram @119.pm yang mengatakan:

“lain kali yg informatif ya min wkwk, kmrn bilangna pengumuman tgl 30 tp ternyata diundur tgl 5 pas ditunggu tgl 5 ternyata ga keluar keluar hasilnya, ternyata keluarnya pas di tanggal 6 dan itu namaku jg gaada pdhl udah ngarep bgt wk, eh iya fakultas yg ukt nya tertinggi kok fasilitasnya jelek bgt min? kursi banyak yg rusak, kipas banyak yg mati, proyektor banyak yg ga berfungsi, kamar mandi kadang airnya matii, ini jg jadi salah satu pertanyaan sii 🙄 minimal kalo ukt mahal disebandingin sm fasilitas yg bagus jd bayarnya ga sia sia, oh iya dosennya jg kebanyakan ga suportif ngasi nilai, gimana ga sedih? kita pilih UIN buat tempat belajar dikira nyaman ternyata malah banyak bgt problem gini”.¹¹¹

Berdasarkan komentar tersebut mengeluhkan terhadap informasi yang kurang konsisten terhadap informasi banding UKT yang disampaikan. Selain itu akun tersebut juga mengutarakan kekecewaannya terhadap UKT mahal yang tidak sesuai dengan fasilitas yang ada dan juga dosen yang kurang suportif dalam memberikan nilai.

Dari komentar tersebut dapat disimpulkan bahwasanya masih terdapat beberapa mahasiswa yang kurang kepercayaannya terhadap UIN KHAS Jember dalam pemberian informasi yang kurang konsisten, layanan perkuliahan yang kurang mendukung seperti kelas, kursi dan dosen yang kurang suportif terhadap mahasiswanya.

¹¹¹ “Dokumentasi Instagram UIN KHAS Jember.”

Dalam postingan yang lain mengenai layanan informasi mahasiswa seperti pada gambar berikut:



Gambar 4. 27

Pengumuman Instagram 3

Pada postingan di atas membahas mengenai pengumuman wisuda pada tahun 2024. Postingan tersebut di upload pada tanggal 20 Mei 2024 dan sudah mendapatkan sebanyak 1.127 Like dan 24 komentar. Dalam postingan tersebut terdapat beberapa komentar yang

menunjukkan kegembiraannya terhadap informasi yang diberikan seperti yang di nyatakan oleh akun Instagram @shonariski dengan komentar “huu akhirnya dikasih kepastian wkwk”. Dan juga beberapa komentar lain yang menunjukkan antusias mahasiswa terhadap informasi yang di berikan.¹¹²

Dari beberapa postingan diatas, peneliti melakukan dokumentasi dan belum menemukan *feedback* (umpan balik) dari pengelola

¹¹² Observasi di Instagram @uinkhasjemberofficial, 25 Agustus 2024.

informasi berdasarkan komentar – komentar yang ada Instagram yang menunjukkan kegembiraan ataupun kekecewaan yang dirasakan oleh mahasiswa. Berdasarkan teori yang peneliti gunakan yaitu teori dari Bapak Jauhari yang mengatakan bahwasanya konsep dan strategi dalam membangun kepercayaan publik melalui media cyber diantaranya yaitu komunikasi yang transparan, interaksi dua arah, konten yang relevan dan konsistensi pesan yang disampaikan. Sementara itu, salah satu media cyber yaitu Instagram yang memiliki dampak dan pengaruh besar dibandingkan dengan media cyber lainnya seperti TikTok, Facebook dan YouTube yang dilakukan oleh humas UIN KHAS Jember dan masih belum sepenuhnya diterapkan. Sehingga dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwasanya efektivitas digitalisasi dalam membangun kepercayaan publik masih belum efektif berdasarkan konsep dan strategi yang ada.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Tabel 4. 2 Penyajian Data

No	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
1	Pelaksanaan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember	Pelaksanaan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember menggunakan beberapa platform media online seperti Website, Instagram, Facebook, YouTube, dan TikTok.
2	Efektivitas digitalisasi layanan informasi dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal di UIN KHAS Jember.	Efektivitas digitalisasi informasi dalam meningkatkan kepercayaan (trust) mahasiswa sebagai publik internal belum efektif. Hal ini didasari berdasarkan konsep yang belum sepenuhnya diterapkan.

C. Pembahasan Temuan

Temuan penelitian adalah informasi yang diperoleh oleh peneliti melalui metode penelitian seperti observasi langsung, wawancara, atau dokumentasi di lapangan. Data yang terkumpul akan dijelaskan secara rinci dan dianalisis secara sistematis sebagai dasar untuk mencapai tujuan penelitian. Proses analisis data meliputi pengumpulan data melalui wawancara, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, peneliti melakukan uji validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu memeriksa dan membandingkan data dari berbagai sumber yang berbeda.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di UIN KHAS Jember serta analisis data yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti akan menyajikan temuan data dengan teori – teori dan

penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus penelitian. Berikut pembahasannya:

1. Bagaimana pelaksanaan digitalisasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember?

Digitalisasi yang telah Humas UIN KHAS Jember lakukan merupakan suatu solusi dan inovasi baru dalam memberikan informasi berbasis digital kepada para mahasiswa ataupun masyarakat ditengah kemajuan dan kecanggihan teknologi informasi pada zaman sekarang. Humas UIN KHAS Jember telah melakukan digitalisasi dalam bentuk digital yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan layanan informasi pengembangan kampus agar mahasiswa dapat memperoleh informasi melalui digital atau online. Sebagai contoh humas menggunakan website uinkhas.ac.id untuk mahasiswa ataupun masyarakat umum agar bisa mengetahui apa saja yang dilakukan oleh UIN KHAS Jember ataupun program kerja lainnya.

Kemudian digitalisasi melalui Humas UIN KHAS Jember ini memiliki beberapa tujuan diantaranya adalah untuk memudahkan pekerjaan humas dalam memberikan informasi kepada para mahasiswa, untuk memudahkan mahasiswa agar dapat mengakses informasi yang humas berikan, untuk memberikan transparansi kepada mahasiswa, untuk menyadarkan anggota tentang pentingnya digitalisasi dan juga untuk mengurangi biaya operasional instansi. Dengan adanya sistem digital akan mempermudah organisasi seperti humas UIN KHAS

Jember dalam menjalankan tugasnya memberikan informasi akademik kepada mahasiswa.

Dalam pelaksanaan digitalisasi di humas UIN KHAS Jember ini dapat terlaksana dengan hadirnya fasilitas teknologi yang canggih, yaitu dengan adanya perangkat keras seperti komputer, smartphone, kamera dan juga perangkat lunak seperti Website, Instagram, Facebook, YouTube, dan TikTok yang memungkinkan Humas untuk dapat melaksanakan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus terhadap mahasiswa ini.

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa pelaksanaan digitalisasi layanan informasi melalui Humas UIN KHAS Jember ini dapat dikatakan sudah cukup maju karena penggunaan fasilitas teknologi yang canggih dan beberapa perangkat lunak serta aplikasi media sosial yang digunakan Humas dalam pelaksanaan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus ini diantaranya adalah dengan menggunakan website, Instagram, Facebook, YouTube dan juga TikTok.

1) Penggunaan Website uinkhas.ac.id

Website digunakan oleh Humas UIN KHAS Jember untuk memposting berita mengenai kegiatan aktivitas yang ada di UIN KHAS Jember. Alamat domain dari website ini yaitu <https://uinkhas.ac.id/>. Tujuan dari digunakan website ini agar

mahasiswa mudah dalam mengakses dan mengetahui informasi yang diberikan secara digital.

2) Penggunaan Instagram @uinkhasjemberofficial

Instagram digunakan oleh Humas UIN KHAS Jember untuk memposting informasi mengenai kampus melalui infografis maupun audiovisual kepada mahasiswa seperti pengumuman pendaftaran mahasiswa baru, informasi beasiswa, informasi pembayaran UKT dan lainnya. Adapun *username* Instagram UIN KHAS Jember yang dikelola oleh humas yaitu @uinkhasjemberofficial. Humas uin khas jember menggunakan Instagram mulai dari bulan Mei 2019 dan sekarang pengikutnya sekitar 27.600 *followers*. Tujuan Humas UIN KHAS Jember menggunakan Instagram yaitu untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi yang diberikan. Selain itu, Instagram merupakan aplikasi yang hampir semua mahasiswa mempunyai akun Instagram dan penyebaran informasi melalui platform ini akan semakin cepat menjangkau mahasiswa ataupun masyarakat umum.

3) Penggunaan Facebook UIN KHAS Jember

Facebook digunakan oleh Humas UIN KHAS Jember untuk memposting informasi mengenai kampus melalui infografis maupun audiovisual kepada mahasiswa seperti pengumuman pendaftaran mahasiswa baru, informasi beasiswa, informasi pembayaran UKT dan lainnya. Humas UIN KHAS Jember sendiri sudah menggunakan

Facebook dimulai pada tahun 2022 sebagai sarana menyampaikan informasi dengan username Facebook UIN KHAS Jember. Humas UIN KHAS Jember memiliki 222 pengikut di halaman Facebooknya. Tujuan Humas UIN KHAS Jember menggunakan Facebook yaitu untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi yang diberikan.

4) Penggunaan YouTube UIN KHAS Jember Official

YouTube merupakan media yang dimanfaatkan humas dalam memberikan informasi dengan gaya berita melalui Khas TV. Selain itu platform YouTube digunakan oleh humas untuk melakukan live streaming kegiatan wisuda UIN KHAS Jember, sidang terbuka, dan lainnya. Pada saat ini akun YouTube UIN KHAS Jember official memiliki *subscriber* (Pelanggan) sekitar 12.600 dengan video 457 dan terdiri dari 11 playlist. Tujuan Humas UIN KHAS Jember menggunakan platform YouTube yaitu untuk sebagai sarana berbagi informasi dan juga agar mahasiswa ataupun masyarakat bisa mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh UIN KHAS Jember.

5) Penggunaan TikTok @uinkhasjemberofficial

TikTok digunakan oleh Humas UIN KHAS Jember untuk memposting informasi mengenai kampus melalui audiovisual. Akun TikTok UIN KHAS Jember dengan memiliki username @uinkhasjemberofficial memiliki 4.157 pengikut dan sekitar 39.200

like. Tujuan Humas UIN KHAS Jember menggunakan TikTok yaitu untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi yang diberikan. Selain itu, TikTok merupakan aplikasi yang penyebaran informasi cukup cepat menjangkau mahasiswa ataupun masyarakat umum.

Fasilitas teknologi informasi seperti yang telah dijelaskan diatas dimanfaatkan oleh humas UIN KHAS Jember dalam melaksanakan digitalisasi pada saat ini. Kemudian dalam proses penerapan atau pelaksanaan digitalisasi layanan informasi ini, humas UIN KHAS Jember merekrut sumber daya manusia dari beberapa mahasiswa semua fakultas yang memiliki kemampuan dan berkompeten dalam bidang teknologi informasi. Sumber daya manusia dari mahasiswa dalam penerapan digitalisasi informasi ini sangat penting karena pada dasarnya mereka adalah subjek pada digitalisasi layanan informasi ini. Selain itu untuk memberikan peluang bagi mereka untuk mengasah kemampuan yang mereka miliki dan berkontribusi terhadap digitalisasi layanan informasi ini.

Humas UIN KHAS Jember sendiri mengaku telah melakukan kaderisasi dan merekrut mahasiswa yang memiliki minat dan bakat terutama dalam bidang teknologi informasi dan kehumasan untuk memaksimalkan pelaksanaan digitalisasi informasi ini. Menurut wawancara dengan bapak Afandi selaku Kepala Pusat Data, Informasi Kelembagaan & Survei UIN KHAS Jember mengatakan bahwa:

“Saya merekrut 20 kontributor dari unsur mahasiswa yang kami seleksi dan sudah terlaksana di bidang kameramen, presenter, kemudian berita.”¹¹³

Ketersediaan sumber daya manusia dalam jumlah yang memadai serta dengan kualitas, keahlian, dan kompetensi yang dibutuhkan merupakan faktor penunjang dan kekuatan bagi digitalisasi informasi oleh Humas UIN Jember, sehingga pelaksanaan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus ini dapat bermanfaat dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam penelitian ini, fokus utama adalah untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus di UIN KHAS Jember. Berdasarkan hasil temuan, upaya perguruan tinggi ini dalam mengkomunikasikan strategi digital kepada pegawainya telah terlihat, meskipun masih membutuhkan optimalisasi untuk memastikan pelaksanaan ini dapat mendukung peningkatan operasional layanan informasi secara menyeluruh. Pelaksanaan digitalisasi juga mencakup kolaborasi dan koordinasi antara *stakeholder* yang mana hal ini bertujuan untuk mencapai integrasi optimal. Pengembangan budaya digital yang unik di kampus ini juga diarahkan untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data serta meningkatkan daya saing di lingkungan akademik. Kompetensi sumber daya manusia dalam mengadopsi strategi digital pun menunjukkan peningkatan yang mana

¹¹³ Afandi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2024.

dalam hal ini pihak humas merekrut 20 kontributor yang berkompeten di bidangnya. Sehingga dalam menjalankan layanan berbasis digital dapat dengan efektif. Selain itu, penggunaan teknologi yang digunakan perguruan tinggi ini cukup mendukung sebagian besar inisiatif transformasi digital dalam melaksanakan layanan informasi. Dengan demikian, pelaksanaan digitalisasi di UIN KHAS Jember telah sesuai dengan aspek-aspek digitalisasi yang diuraikan di bab 2, namun optimalisasi di berbagai aspek masih diperlukan untuk memastikan hasil yang maksimal dan berkelanjutan di masa yang akan datang.

2. Bagaimana efektivitas digitalisasi informasi dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal di UIN KHAS Jember?

Mengukur efektivitas digitalisasi informasi yang dilakukan oleh humas UIN KHAS Jember ini merupakan hal yang harus dilakukan untuk dapat menilai bagaimana efektivitas dari digitalisasi layanan informasi yang telah dilakukan oleh Humas selama ini guna dijadikan bahan evaluasi untuk dapat meningkatkan kualitas dari digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus di UIN KHAS Jember ini.

Berdasarkan wawancara dan penyajian data diatas dapat disimpulkan bahwasanya efektivitas digitalisasi informasi sebagai layanan akademik mahasiswa belum efektif dalam meningkatkan kepercayaan (*trust*) mahasiswa terhadap institusi. Dengan digitalisasi penyampaian informasi akan lebih akurat, tepat sasaran, dan real-time,

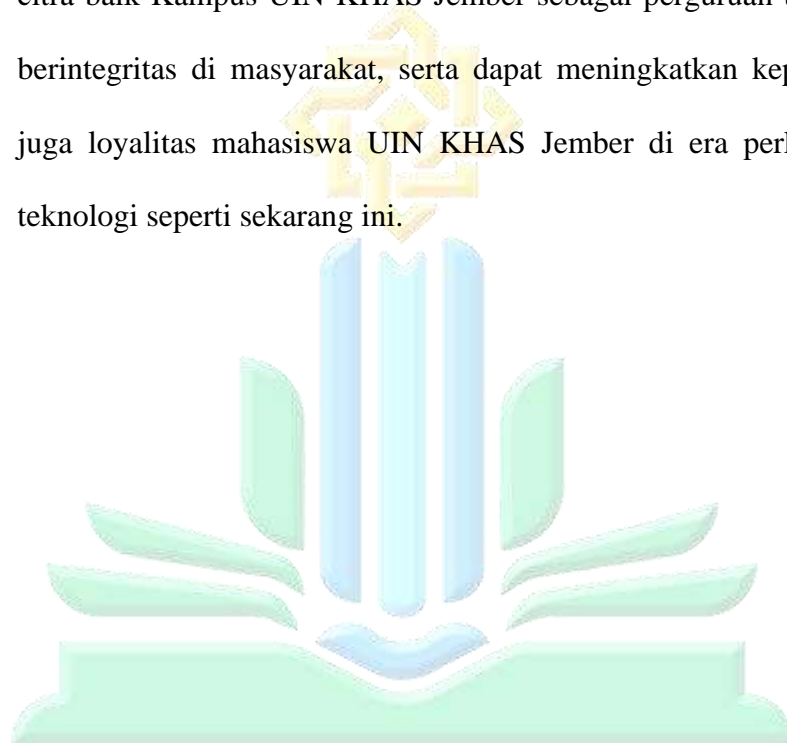
sehingga mahasiswa merasa dihargai dan diperhatikan kebutuhannya. Implementasi teknologi digital yang maksimal juga memastikan bahwa informasi yang disampaikan selalu aktual, sehingga menciptakan lingkungan akademik yang transparan dan responsif. Oleh karena itu, efektivitas digitalisasi sangat signifikan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas mahasiswa terhadap institusi.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan yang telah peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa digitalisasi informasi ini belum efektif, hal ini dilihat dari komunikasi yang transparan, interaksi dua arah di media sosial, konten yang relevan dan konsistensi pesan yang disampaikan. Hal ini berdasarkan konsep dan strategi *cyber public relations* yang peneliti jelaskan pada bab dua sebelumnya yang dikemukakan oleh bapak Jauhari, sehingga dalam pelaksanaannya dapat dikatakan belum efektif.

Digitalisasi sebagai layanan informasi pengembangan kampus yang dilakukan oleh Humas UIN KHAS Jember belum efektif dalam meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal. Oleh karena itu, pihak Humas UIN KHAS Jember harus dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan digital ini, baik dari segi komunikasi yang transparan, *feedback* (umpan balik) melalui media cyber, dan konsistensi informasi yang disampaikan, sehingga

dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai publik internal di UIN Jember.

Jika digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus ini dapat diimplementasikan dengan maksimal maka dapat menciptakan citra baik Kampus UIN KHAS Jember sebagai perguruan tinggi yang berintegritas di masyarakat, serta dapat meningkatkan kepuasan dan juga loyalitas mahasiswa UIN KHAS Jember di era perkembangan teknologi seperti sekarang ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Humas UIN KHAS Jember mengenai digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember, maka penulis mengambil kesimpulan sebagaimana berikut ini:

1. Pelaksanaan digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember ini memanfaatkan teknologi informasi, platform media online, dan media sosial seperti website uinkhas.ac.id, Instagram @uinkhasjemberofficial, Facebook UIN KHAS Jember Official, YouTube UIN KHAS Jember Official dan TikTok @uinkhasjemberofficial yang mana layanan informasi diberikan dengan menggunakan audiovisual dan infografis..
2. Efektivitas digitalisasi layanan informasi dalam meningkatkan kepercayaan mahasiswa di UIN KHAS Jember ini belum efektif.

Hal ini dilihat dari konsep dan strategi dalam mengukur efektivitas digitalisasi dalam membangun kepercayaan publik diantaranya yaitu komunikasi yang transparan, interaksi dua arah, konten yang relevan dan konsistensi pesan. Dalam hal ini, Humas UIN KHAS Jember belum sepenuhnya melakukan konsep dan strategi dalam membangun kepercayaan publik.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Humas UIN KHAS Jember mengenai digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember, maka penulis memberikan beberapa saran dalam rangka meningkatkan efektivitas digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus sebagaimana berikut ini:

1. Kepada pihak humas UIN KHAS Jember agar dapat menjaga kepercayaan, dengan memberikan *feedback* (umpan balik) terhadap informasi akademik yang diberikan kepada mahasiswanya agar dapat meningkatkan kepercayaannya kepada institusi dan lembaga. Selain itu pihak humas agar tetap terus berinovasi dalam rangka mengembangkan digitalisasi ini, dengan konten yang menarik, visual yang bagus, dan tetap mengikuti perkembangan teknologi.
2. Kepada seluruh pihak di bawah naungan UIN KHAS Jember dalam memberikan informasi kepada humas jangan dadakan, agar humas dalam mengemas informasi tersebut baik itu melalui audiovisual ataupun infografis tidak terburu – buru sehingga informasi yang disampaikan bisa tepat waktu dan akurat.
3. Kepada pihak rektorat untuk selalu dapat memberikan informasi yang akurat mengenai kebijakan yang telah ditetapkan. Selain itu pihak rektorat agar terus mengapresiasi dan mendukung apa yang dilakukan oleh humas dalam melaksanakan digitalisasi layanan informasi akademik baik itu melalui audiovisual dan infografis,

karena pada dasarnya apresiasi dan dukungan merupakan suatu hal yang sangat berharga terutama bagi seorang pegiat di dunia kreatif seperti audiovisual dan infografis.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Sa'diyah El. *Pengantar Public Relations*. 1 ed. Buku Litera, 2020.
- Afriliani, Nur. "Peran Public Relations dalam Membentuk Citra Perusahaan." Diakses 14 Juni 2024. https://www.academia.edu/119110476/PERAN_PUBLIC_RELATIONS_DALAM_MEMBENTUK_CITRA_PERUSAHAAN.
- Anih, Euis. "Modernisasi Pembelajaran di Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi." *JUDIKA (Jurnal Pendidikan Unsika)* 4, no. 2 (November 2016): 185–96. <http://journal.unsika.ac.id/index.php/judika>.
- Aprianti, Gita. "Strategi Cyber Public Relations dalam Pembentukan Citra Institusi Pendidikan Tinggi Swasta." *The Messenger* 6, no. 1 (2014). <https://journals.usm.ac.id/index.php/the-messenger/article/view/161/133>.
- Arianti, Happy Dwi. "Digitalisasi Kearsipan dalam Menunjang Pelayanan Informasi pada Unit Tata Usaha SMP Negeri 2 Jetis." *Skripsi*, 2023.
- Aulia, Aidha Nurul. "Digitalisasi, Langkah Awal Menuju Transformasi Digital," 12 September 2021. <https://www.kompasiana.com/aidhanaulia/613e0e600101907ae02f6f52/digitalisasi-langkah-awal-menuju-transformasi-digital>.
- Bachtiar Ruddin, Moh Agil. "Transformasi Digital dalam Pengelolaan Ketatausahaan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Gresik." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023. <http://etheses.uin-malang.ac.id/53840/1/19170069.pdf>.

- Deegan, Marilyn, dan Simon Tanner. *Digital Futures: Strategies for the Information Age*. Facet, 2013. <https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.29085/9781856048644>.
- Dewi, Muharika. *Metode Penelitian Research is Fun*. Disunting oleh Ambiyar dan Revi Oktari. Padang: CV. Muharika Rumah Ilmiah, 2023.
- Farizi, Salman. “Dekan FEBI Tekankan Digitalisasi Untuk Tingkatkan Pelayanan Mahasiswa,” 16 Januari 2024. <https://febi.uinkhas.ac.id/berita/detail/dekan-febi-tekanan-digitalisasi-untuk-tingkatkan-pelayanan-mahasiswa>.
- Feroza, Cindie Sya’bania, dan Desy Misnawati. “Penggunaan Media Sosial Instagram pada Akun @yhoophii_official sebagai Media Komunikasi dengan Pelanggan.” *Jurnal Inovasi* 14, no. 1 (2020): 32–41. <https://journal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalinovasi/article/download/1397/755>.
- Hendri, Sastya, Wibowo Wahyuddin, S Angga, Aditya Permana, Sintaria Sembiring, Ahmad Jurnaidi, Wahidin Jatmiko, dkk. *Teknologi Digital di Era Modern*. 1 ed. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2023. www.globaleksekutifteknologi.co.id.
- Isma, Cut Nelga, Rina Rahmi, dan Hanifuddin Jamin. “Urgensi Digitalisasi Pendidikan Sekolah.” *At-Ta’dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*, no. 2 (31 Desember 2022): 129–41. <https://doi.org/10.47498/tadib.v14i2.1317>.

Ismayanti, dan Annisa Nurul Aini Firdaus. *Modul Pelayanan Publik Digital*.

Disunting oleh Martina Nafratilova Sirait. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021. https://lms-elearning.bkkbn.go.id/pluginfile.php/22362/mod_resource/content/3/10.%20Modul%20Pelayanan%20Publik%20Digital%20-%20terbaru.pdf.

Jauhari, Minan. *Cyber Public Relations Membangun Kepercayaan Publik Melalui Media Siber*. Disunting oleh Rachmah Nurdiyana. 2 ed. Jogjakarta: LP3DI Press, 2021.

“Kamus Besar Bahasa Indonesia.” Diakses 28 Mei 2024. <https://kbbi.web.id/digitalisasi>.

“Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).” Diakses 14 Juni 2024. <https://kbbi.web.id/humas>.

Martasubrata, Nadira, dan Suwatno. “Mutu Layanan Akademik sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, no. 1 (Agustus 2016): 136–43. <http://ejournal.upi.edu/index.php/jpmanper/article/view/00000>.

Marwiyah, Siti. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, 2023. <http://repository.upm.ac.id/3999/1/BUKU%20STRATEGI%20PENINGKATAN%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK%20DI%20ERA%20DIGITALISASI%20%28anila%29.docx.pdf>.

Meirianti, Arwinda Rossy. "Efektivitas Cyber Public Relations pada Media Sosial Instagram SATPOL PP Kota Surabaya." *Tesis*. Diakses 23 Mei 2024. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/80078>.

Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, 2010.

Mujahidah. "Pemanfaatan Jejaring Sosial (Facebook) Sebagai Media Komunikasi." *Jurnal Komunikasi dan Sosial Keagamaan* 15, no. 1 (Juni 2013): 101–14. <https://www.neliti.com/publications/145555/pemanfaatan-jejaring-sosial-facebook-sebagai-media-komunikasi>.

Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Disunting oleh Beni Ahmad Saebani. 1 ed. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.

Nenonen, Suvi, Ruud Van Wezel, dan Olli Niemi. "Developing Smart Services to Smart Campus." *Emerald Reach Proceedings Series 2* (2019): 289–95. <https://doi.org/10.1108/S2516-285320190000002006>.

Nyoman, Ni, Lisna Handayani, Ni Ketut, Erna Muliastri, Putu Suardipa, dan I Putu Suardipa. *e-Governance Perguruan Tinggi Dalam Era Digitalisasi*, 2021. <https://prosiding.iahntp.ac.id>.

Pardianti, Melly Septia, dan Velantin Valiant. "Pengelolaan Konten TikTok sebagai Media Informasi." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 27, no. 2 (Agustus 2022): 187–210. <https://doi.org/https://doi.org/10.37817/ikon.v27i2.1905>.

Penyusun, Tim. *Pedoman Karya Ilmiah UIN KHAS Jember*, 2023.

Polin, Ken, Tan Yigitcanlar, Mark Limb, dan Tracy Washington. "The Making of Smart Campus: A Review and Conceptual Framework." *Buildings* 13, no. 4 (1 April 2023). <https://doi.org/10.3390/buildings13040891>.

"Publik dalam Public Relations, Siapa Saja?" Diakses 27 Juni 2024. <https://maglearning.id/2021/09/09/publik-dalam-public-relations-siapa-saja/>.

"Quran Kemenag." Diakses 19 Juli 2024. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/28?from=24&to=24>.

"Quran Kemenag." Diakses 31 Mei 2024. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=185&to=185>.

Raza, Erwin, La Ode Sabaruddin, dan Aziza Leila Komala. "Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0." *Jurnal Logistik Indonesia* 4, no. 1 (April 2020): 49–63. <http://ojs.stiami.ac.id>.

Rivka, Nesya, Yunita Sari, dan Hadiati. "Implementation of Cyber Public Relation Media Character in Building The Originote Brand Image on Tiktok Social Media in 2021." *Multiscience*, 2024.

Rochmaniah, Ainur, Ferry Adhi Dharma, dan Djarot Meidi Budi Utomo. *Buku Ajar Dasar-dasar Public Relations*. Disunting oleh Tanzil Multazam dan Mahardika Darmawan Kusuma Wardana. 1 ed. Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2021.

Romadhoni, Mohammad Riza. “Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH) Jakarta Selatan dalam Meningkatkan Pelayanan Anggota.” *Skripsi*, 2022.

Satira, Ulfa, dan Rossa Hidriani. “Peran Penting Public Relations Di Era Digital.” *SADIDA (Islamic Communications and Media Studies)* 1, no. 1 (Desember 2021).

“Sejarah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.” Diakses 3 Juli 2024. <https://uinkhas.ac.id/page/detail/sejarah-uin-khas-jember>.

Setiawan, Wawan. “Era Digital dan Tantangannya.” *Seminar Nasional Pendidikan 2017*. Diakses 29 Mei 2024. <https://core.ac.uk/download/pdf/87779963.pdf>.

Sidik, Abdurrahman. *Teori, Strategi, dan Evaluasi Merancang Website dalam Perspektif Desain*. Disunting oleh Antoni Pardede. 1 ed. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan, 2019.

Solehuddin, Asep Deni Christian Kuswibowo, Erfina, Oktaviany, Agnes Ayu Biomi, Irmawawati, Sudiyarti, HMANwar, dan Nia Sonani. *Digitalisasi Manajemen Organisasi*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Disunting oleh Sutopo. 2 ed. Yogyakarta: Alfabeta, 2019.

Vira, Adinda, dan Eka Reynata. “Penerapan YouTube sebagai Media Baru dalam Komunikasi Massa.” Diakses 7 Agustus 2024. <https://komunikologi.esaunggul.ac.id/index.php/KM/article/view/514/254>.

“Visi, Misi, dan Tujuan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.” Diakses 3 Juli 2024. <https://uinkhas.ac.id/page/detail/visi-dan-misi-uin-khas-jember>.

Waruwu, Henrikus, dan Beby Masitho. “Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.” *Jurnal Administrasi Publik* 4, no. 1 (2016): 431–51.
<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=514184&val=10521&title=Efektivitas%20Pelayanan%20Paspor%20Pada%20Kantor%20Imigrasi%20Kelas%20I%20%20Khusus%20Medan>.

Xuying, Wu, dan Ma Xueming. “Research on the Dilemmas and Promotion Strategies of Smart Campus Construction in Universities from the Perspective of Education Informatization 2.0.” *Advances in Educational Technology and Psychology* 7, no. 15 (2023). <https://doi.org/10.23977/aetp.2023.071516>.

Yusfi, Shirly. “Wujudkan Dasacita Rektor, UPT TIPD Terus Tingkatkan Mutu SDM dan Layanan,” 7 Mei 2024. <https://uinkhas.ac.id/berita/detail/wujudkan-dasacita-rektor-upt-tipd-terus-tingkatkan-mutu-sdm-dan-layanan>.

Zaneti Dhimas, Anbiya A, dan Monika Pretty Aprilia. “Adopsi Inovasi Teknologi Komunikasi KPU DIY dalam Menyampaikan Pesan Kepada Masyarakat.” *Prosiding Konferensi Nasional Sosial Politik (KONASPOL)* 1 (15 Juni 2022).
<https://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/prosiding-konaspol/article/download/2375/671/5394>.

Zuchri, Abdussamad. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press, 2022.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Gufron
Nim : 201103010022
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur – unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur – unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundangan – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan siapapun.

Jember, 30 Agustus 2024

Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Muhammad Gufron
Muhammad Gufron
201103010022

Lampiran

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli Kalwates Jember, Kode Pos 68136 Telp. 0331-487550
 email : fakultasdakwah@uinkhas.ac.id website: <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B.1470 /Un.22/6.a/PP.00.9/ 05 /2024 13 Mei 2024
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

Kepala Humas Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
 Jember

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Muhammad Gufron
 NIM : 201103010022
 Fakultas : Dakwah
 Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam
 Semester : VIII (delapan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Digitalisasi Informasi sebagai Layanan Akademik Mahasiswa di UIN KHAS Jember".

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik



Muhibbin



Surat Selesai Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
PUSAT DATA INFORMASI KELEMBAGAAN DAN SURVEI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
Jl. Mahakam No. 1 Mangrove, Jember, Kode Pos 68138
Telp. (0331) 487980 Fax (0331) 427008 e-mail: info@uinhas.ac.id




SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
B-168/Un.22/1/HM.00.3/B/2024

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dr. Moh. Nor Afandi, M.Pd.I

Jabatan : Kepala Pusat Data Informasi Kelembagaan dan Survei

Menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Gufron

Nim : 201103010022

Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Telah melaksanakan penelitian di Pusat Data Informasi Kelembagaan dan Survei UIN KHAS Jember mulai 13 Mei sampai dengan 30 Agustus 2024 untuk memperoleh data guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul **"Digitalisasi Informasi Sebagai Layanan Akademik Mahasiswa di UIN KHAS Jember"**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Jember, 30 Agustus 2024
Kepala Pusat Data,
Informasi Kelembagaan
dan Survei



Dr. Moh. Nor Afandi, M.Pd



Matrik Penelitian Kualitatif

JUDUL PENELITIAN	MASALAH PENELITIAN	FOKUS MASALAH	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN
Digitalisasi Layanan Informasi Pengembangan Kampus UIN KHAS Jember	Tuntutan global mendorong perguruan tinggi untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan informasi dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan melaksanakan digitalisasi. Dengan digitalisasi tentunya dapat meningkatkan mutu pendidikan pada perguruan tinggi dan memberikan kemudahan dan manfaat bagi para stakeholdernya. Digitalisasi melalui platform online dilakukan oleh humas UIN KHAS Jember. Sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan digitalisasi informasi, serta bagaimana efektivitas digitalisasi ini meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal di perguruan tinggi	<p>Bagaimana pelaksanaan layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember?</p> <p>Bagaimana efektivitas digitalisasi dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal di UIN KHAS Jember?</p>	<p>Digitalisasi</p> <p>Layanan Informasi</p>	<p>Pelaksanaan Digitalisasi.</p> <p>Efektivitas Digitalisasi.</p>	Kepala Pusat Data, Informasi Kelembagaan & Survei dan beberapa staf.	<p>Pendekatan Penelitian</p> <p>Kualitatif</p> <p>Deskriptif</p> <p>Lokasi Penelitian</p> <p>Humas UIN KHAS Jember</p> <p>Teknik Pengumpulan Data</p> <p>Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi</p> <p>Analisis Data</p> <p>Reduksi data. Penyajian data, dan Triangulasi data</p> <p>Keabsahan Data</p> <p>Triangulasi Sumber</p>

Pedoman Penelitian

**Judul Penelitian : Digitalisasi Layanan Informasi Pengembangan
Kampus UIN KHAS Jember**

Teknik Pengumpulan Data	Fokus Penelitian	Sumber Data	Data Yang Ingin Di Peroleh
Observasi	Gambaran Digitalisasi Layanan Informasi Pengembangan Kampus UIN KHAS Jember	Website uinkhas.ac.id Instagram, Facebook, YouTube, TikTok UIN KHAS Jember	1. Sejarah UIN KHAS Jember 2. Visi dan misi UIN KHAS Jember
			1. Pelaksanaan Digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus
Teknik Pengumpulan Data	Fokus Penelitian	Deskripsi	Data Yang Ingin Di Peroleh
Dokumentasi	Gambaran Digitalisasi Layanan Informasi Pengembangan Kampus UIN KHAS Jember	Website uinkhas.ac.id Instagram, Facebook, YouTube, TikTok UIN KHAS Jember	Pelaksanaan Digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Teknik Pengumpulan Data	Informan	Pertanyaan
Wawancara	Kepala Pusat Data, Informasi Kelembagaan & Survei dan Stafnya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pelaksanaan digitalisasi layanan informasi dalam rangka pengembangan kampus di UIN KHAS Jember ini? 2. Platform apa saja yang digunakan oleh humas UIN KHAS Jember untuk menyebarkan informasi kepada mahasiswa? 3. Dalam konsep pembuatan konten, apakah humas melibatkan mahasiswa? 4. Terkait informasi yang disampaikan oleh Humas kepada mahasiswa, bagaimana sih pak humas mengemas informasi tersebut untuk disebarkan kepada mahasiswa dan dari mana informasi yang disampaikan oleh humas? 5. Bagaimana sejarah website, Instagram, Facebook, YouTube, dan TikTok pada awalnya? 6. Apa saja sih publikasi informasi yang disajikan dari platform tersebut? 7. Menurut bapak, Bagaimana efektivitas digitalisasi layanan informasi yang dilakukan oleh humas berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebagai publik internal di UIN KHAS Jember? 8. Apa saja langkah – langkah yang diambil oleh humas UIN KHAS Jember untuk terus meningkatkan efektivitas digitalisasi layanan informasi di masa yang akan datang?

Foto Kegiatan

Foto	Kegiatan	Hari dan Tanggal
	<p>Menyerahkan Surat Permohonan Tempat Penelitian kepada Kepala Pusat Data, Informasi Kelembagaan & Survei UIN KHAS Jember</p>	<p>Selasa, 25 Juni 2024</p>
	<p>Wawancara dengan Kepala Pusat Data, Informasi Kelembagaan & Survei UIN KHAS Jember Bapak Afandi</p>	<p>Jum'at, 5 Juli 2024</p>
	<p>Wawancara dengan Staf Humas UIN KHAS Jember bagian Desain Grafis Bapak Cahya</p>	<p>Jum'at, 5 Juli 2024</p>
	<p>Wawancara dengan Staf Humas UIN KHAS Jember bagian Audio Visual Muhammad Ghani</p>	<p>Jum'at, 5 Juli 2024</p>

Biodata Peneliti



Nama	: Muhammad Gufron
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Alamat	: No.16 Rt.002/Rw.01, Dusun Grejeg Selatan, Desa Grejeg, Kecamatan Tambak, Kabupaten Gresik.
Agama	: Islam
E-mail	: froncreative@gmail.com
Riwayat Pendidikan	: SDN GREJEG (2008-2014) MTs Mambaul Falah (2014-2017) MA Mambaul Falah (2017-2020) UIN KHAS JEMBER (2020-Sekarang)
Pengalaman Organisasi	: Executive Student Council (2018-2020) Pengurus KOPER Jember (2022-2023)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R