

## KOMUNIKASI LEMBAGA UNTIRTA DALAM MERSPON UKM MAHASISWA (Studi Kasus: Adanya Aspirasi Lembaga UKM Dalam Ranah Fasilitas Dan Anggaran)

Shilvi Aurelia <sup>1</sup>, Andin Nesia <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

### Article Info

#### Article history:

Received Jan, 2025

Accepted Feb, 2025

Published May, 2025

#### Keyword:

Organizational  
Communication,  
Student Activity Unit,  
Two Symmetrical Model

### Abstract

*Effective communication between university institutions and Student Activity Units (UKM) is crucial in ensuring transparency, openness, and responsiveness to student needs. This study aims to analyze the effectiveness of communication between the Academic Bureau, Student Affairs, and Cooperation (BAKK) of Sultan Ageng Tirtayasa University and UKM in conveying aspirations regarding facilities and budgets. This research employs a qualitative approach using a case study method, where data is collected through in-depth interviews with various UKM representatives and BAKK officials. The findings indicate that the communication process still faces several challenges, such as a lack of transparency in information, an imbalance in communication between BAKK and UKM, and delays in responding to student aspirations. Additionally, communication tends to be one-way, with UKM primarily receiving policies without actively participating in decision-making processes. In this context the Two-Way Symmetrical communication model is recommended to enhance the effectiveness of communication between both parties. This model emphasizes open dialogue, transparency, and active participation of UKM in campus policy formulation. By improving the communication system through increased transparency, better coordination, and clearer administrative mechanisms, the relationship between UKM and BAKK can become more harmonious and effective. This study also recommends regular discussion forums, the utilization of more advanced digital communication technology, and enhanced accountability in the management of UKM facilities and budgets.*

### Abstrak

#### Kata Kunci :

Komunikasi Organisasi,  
Unit Kegiatan  
Mahasiswa, Two Way  
Symmetrical Model

Komunikasi yang efektif antara lembaga universitas dan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) sangat penting dalam memastikan transparansi, keterbukaan, serta responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi antara Biro Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama (BAKK) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan UKM dalam menyampaikan aspirasi terkait fasilitas dan anggaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan berbagai perwakilan UKM dan pihak BAKK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya keterbukaan informasi, ketidak seimbangan komunikasi antara BAKK dan UKM, serta keterlambatan respons terhadap aspirasi mahasiswa. Selain itu, komunikasi yang terjadi masih cenderung satu arah, di mana UKM lebih banyak menerima kebijakan

### Corresponding Author: Shilvi Aurelia

Ilmu Komunikasi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia

Jl. Pakupatan Serang, Indonesia.

Email: silvi6565@gmail.com

tanpa adanya partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, model komunikasi TwoWay Symmetrical menjadi rekomendasi utama dalam meningkatkan efektivitas komunikasi antara kedua pihak. Model ini menekankan pada dialog terbuka, transparansi, serta partisipasi aktif dari UKM dalam penyusunan kebijakan kampus. Dengan memperbaiki sistem komunikasi melalui keterbukaan informasi, peningkatan koordinasi, serta mekanisme administrasi yang lebih jelas, diharapkan hubungan antara UKM dan BAKK dapat lebih harmonis dan efektif. Penelitian ini juga merekomendasikan adanya forum diskusi berkala, penggunaan teknologi komunikasi digital yang lebih baik, serta peningkatan akuntabilitas dalam pengelolaan fasilitas dan anggaran UKM.

*Copyright © 2024 Jurnal Riset Komunikasi Terapan. All rights reserved.*

---

## PENDAHULUAN

Indonesia telah memasuki era Revolusi 5.0 di tahun 2025. Konsep industrialisasi ini melampaui otomatisasi dan digitalisasi semata, berfokus pada integrasi teknologi canggih untuk meningkatkan efisiensi dan interaksi lintas sektor, tidak hanya terbatas pada industri. Jangkauannya yang lebih luas dibandingkan Revolusi Industri 4.0 membawa dampak signifikan, termasuk dalam kemudahan berinteraksi dan berkomunikasi antar individu, kelompok, organisasi, hingga publik (Teknologi Manufaktur 2023).

Perkembangan teknologi ini memang mempermudah komunikasi jarak jauh menjadi lebih efisien dan interaktif, terutama dalam konteks komunikasi lembaga universitas dengan mahasiswa. Namun, kemajuan teknologi saja tidak menjamin efektivitas komunikasi. Keberhasilan komunikasi tetap bergantung pada bagaimana kita mengelola dan menerapkan proses komunikasi itu sendiri.

Komunikasi yang efektif terwujud ketika terdapat kesamaan makna dalam pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Namun, dalam

prosesnya, seringkali muncul berbagai hambatan yang dapat membuat komunikasi tidak efektif. Hambatan ini dapat terjadi pada semua jenis komunikasi, baik interpersonal, intrapersonal, kelompok, organisasi, publik, maupun massa. Hambatan komunikasi muncul ketika komunikator atau komunikan memiliki interpretasi, pemahaman, atau persepsi yang berbeda satu sama lain (Harivarman 2017). Pesan adalah hasil dari proses penyandian ide atau perasaan komunikator, yang kemudian dikirimkan melalui saluran tertentu, baik secara tatap muka maupun melalui media, dengan harapan dapat dipahami oleh komunikan.

Ron Ludlow dan Fergus Panton (1996:13) menegaskan bahwa hambatan akan selalu ada dalam setiap proses komunikasi. Mereka mengidentifikasi beberapa penyebab komunikasi tidak efektif, antara lain:

- A. Status Effect: Perbedaan pangkat, kedudukan, atau posisi dalam hierarki yang memengaruhi proses komunikasi.
- B. Semantic Problems: Penggunaan bahasa, istilah, atau kosakata yang ambigu atau bermakna ganda, menyebabkan perbedaan interpretasi.

- C. **Perceptual Distortion:** Penafsiran pesan berdasarkan pandangan pribadi, pengalaman, atau prasangka individu.
- D. **Cultural Differences:** Perbedaan budaya, termasuk gestur tubuh dan gaya komunikasi, yang dapat menyebabkan kesalahpahaman.
- E. **Physical Distraction:** Gangguan eksternal fisik yang menginterupsi jalannya komunikasi.
- F. **Poor Choice of Communication Channel:** Pemilihan saluran komunikasi yang tidak tepat untuk pesan yang disampaikan.
- G. **No Feedback:** Kurangnya atau tidak adanya umpan balik, mengakibatkan komunikasi satu arah di mana pengirim tidak mengetahui apakah pesan telah dipahami dengan benar.

Komunikasi yang efektif di lingkungan universitas sangat vital untuk menjaga hubungan harmonis antara pihak kampus, mahasiswa, dan staf akademik. Realitasnya, banyak hambatan yang mengganggu proses komunikasi, berdampak pada pemahaman dan keterlibatan mahasiswa dalam kebijakan kampus. Salah satu masalah utama adalah kurangnya kejelasan informasi. Universitas sering mengeluarkan

kebijakan baru tanpa sosialisasi memadai, menyebabkan mahasiswa kebingungan atau tidak memahami aturan. Di sisi lain, mahasiswa juga sering abai mengecek email kampus, mengurangi efektivitas pengumuman tertulis.

Penggunaan bahasa yang terlalu baku, formal, atau teknis juga memperumit pemahaman mahasiswa. Lebih lanjut, komunikasi satu arah, di mana universitas hanya menyampaikan informasi tanpa memberikan ruang bagi mahasiswa untuk umpan balik, menjadi hambatan serius. Akibatnya, aspirasi mahasiswa terkait fasilitas, anggaran kegiatan, atau kebijakan akademik sering tidak tersampaikan. Kurangnya komunikasi dua arah ini menciptakan kesenjangan antara mahasiswa dan pihak kampus, berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan konflik. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang lebih inklusif dan interaktif sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi serta keterlibatan mahasiswa.

Pelayanan publik adalah tugas pokok institusi penyelenggara negara, termasuk universitas, sebagaimana tercantum dalam UU No. 25/2009.

Pelayanan publik yang baik harus memenuhi asas-asas profesionalitas, partisipatif, keterbukaan, dan akuntabilitas. Aksesibilitas informasi sebagai bagian dari kebijakan komunikasi adalah faktor kunci dalam menghubungkan penyelenggaraan pelayanan pendidikan dengan indikator capaiannya. Peningkatan profesionalisme layanan, partisipasi aktif masyarakat, dan pemenuhan kebutuhan pelayanan sangat bergantung pada fungsi komunikasi (Dairse 2009).

UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) lebih lanjut menegaskan bahwa pelayanan publik harus menjamin hak masyarakat untuk mengetahui program kebijakan dan proses pengambilan keputusan publik. Informasi publik, menurut UU KIP, adalah sekumpulan informasi yang diproses, dikirim, dan diterima oleh badan publik terkait penyelenggaraan instansi. Informasi ini harus bersifat terbuka dan mudah diakses, guna menstimulasi partisipasi publik dalam pengambilan kebijakan dan mempercepat terwujudnya penyelenggaraan instansi yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan

dapat dipertanggungjawabkan (Kominfo 2008).

Dalam konteks universitas, Biro Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama (BAKK) menjadi contoh pelayanan publik. Ini adalah bagian dari komunikasi organisasi yang berfokus pada pemberian pelayanan administratif dan kesejahteraan kepada mahasiswa, mendukung kelancaran proses akademik dan non-akademik di lingkungan kampus.

Komunikasi yang efektif antara staf pelayanan publik dan mahasiswa sangat penting untuk menciptakan lingkungan akademik yang kondusif. Ketika komunikasi berjalan baik, universitas meraih banyak keuntungan:

- A. Peningkatan Kepuasan Mahasiswa: Mahasiswa yang mendapatkan informasi jelas dan respons cepat atas aspirasi akan merasa dihargai.
- B. Citra Positif Universitas: Komunikasi yang baik membangun reputasi positif di mata mahasiswa, orang tua, dan masyarakat luas.
- C. Partisipasi Aktif Mahasiswa: Mendorong keterlibatan dalam organisasi mahasiswa dan Unit

- Kegiatan Mahasiswa (UKM), memperkaya kehidupan akademik.
- D. Penyelesaian Masalah Cepat: Masalah mahasiswa dapat diselesaikan sebelum berkembang menjadi konflik besar.
- E. Keputusan Inklusif: Komunikasi terbuka memungkinkan universitas mengambil keputusan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
- F. Peningkatan Loyalitas: Berdampak positif pada loyalitas mahasiswa terhadap universitas, baik selama studi maupun setelah lulus.

Sebaliknya, komunikasi yang buruk dalam pelayanan publik universitas dapat menimbulkan dampak negatif. Ketidakpuasan mahasiswa karena kurangnya informasi atau merasa diabaikan dapat merusak kepercayaan dan reputasi universitas. Komunikasi tidak efektif juga meningkatkan konflik akibat kesalahpahaman dan mengurangi keterlibatan mahasiswa. Pengambilan keputusan tanpa masukan mahasiswa dapat menghasilkan kebijakan yang kurang relevan, menghambat efektivitas operasional universitas (Bairizki 2021). Oleh karena itu, komunikasi efektif sangat esensial untuk menciptakan hubungan

harmonis, meningkatkan kesejahteraan civitas akademika, dan mendukung keberhasilan akademik.

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (UNTIRTA), sebagai universitas negeri di Serang, Banten, menawarkan beragam program studi di berbagai fakultas. UKM, atau Unit Kegiatan Mahasiswa, adalah organisasi kemahasiswaan di perguruan tinggi yang menjadi wadah pengembangan minat, bakat, dan keterampilan mahasiswa di luar akademik, seperti olahraga, seni, jurnalistik, dan kewirausahaan. UKM berperan penting dalam pembentukan kepribadian, kreativitas, dan kemampuan mahasiswa, serta memberi kesempatan untuk berorganisasi dan mengasah *soft skills* maupun *hard skills*.

Dalam konteks ini, Lembaga UNTIRTA memiliki peran krusial sebagai jembatan komunikasi antara universitas dan publiknya, termasuk dalam merespon aspirasi mahasiswa. Sebagai universitas negeri besar, UNTIRTA telah membentuk struktur lembaga yang terorganisir untuk memenuhi kebutuhan informasi dan mengelola hubungan internal serta eksternal. Dengan komunikasi yang interaktif, Lembaga UNTIRTA tidak hanya

menyampaikan informasi tetapi juga mendengarkan dan merespon publiknya secara langsung, dengan harapan menciptakan hubungan dan kebersamaan yang lebih kuat di lingkungan internal maupun eksternal kampus. Salah satu pihak internal yang berinteraksi langsung dengan Lembaga adalah UKM, yang membutuhkan anggaran dan fasilitas untuk menunjang kegiatan kreatif mereka. Aspirasi terkait dana dan fasilitas ini biasanya disampaikan UKM kepada universitas melalui Lembaga.

Seringkali, aspirasi UKM tidak sepenuhnya mendapatkan perhatian penuh dari pihak universitas, terutama dalam hal anggaran dan fasilitas. Hal ini mungkin terjadi karena adanya kesenjangan komunikasi antara UKM dengan pihak universitas, khususnya Lembaga (Hubungan Masyarakat). Mengingat Lembaga UNTIRTA berperan sebagai penghubung antara mahasiswa dan pimpinan universitas, menjadi penting untuk mengevaluasi bagaimana komunikasi antara Lembaga dan mahasiswa dapat berlangsung efektif. Komunikasi di sini bukan hanya sekadar memberi dan menerima informasi, tetapi juga menciptakan ruang dialog di mana

aspirasi dan keluhan mahasiswa bisa didengar dan direspons dengan tepat.

Realitasnya, berbagai kendala sering muncul dalam proses komunikasi ini. Salah satunya adalah ketidakjelasan alur komunikasi, di mana mahasiswa kebingungan kepada siapa harus menyampaikan aspirasi, dan respons yang diberikan terkadang tidak memadai atau bahkan tidak ada.

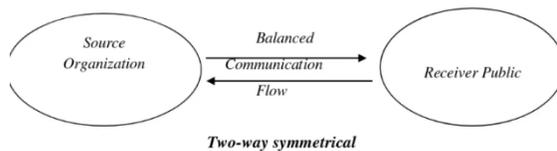
Komunikasi yang efektif diharapkan mampu memfasilitasi dialog terbuka antara mahasiswa dan pihak universitas. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, tetapi juga menciptakan suasana kampus yang lebih kondusif untuk partisipasi aktif mahasiswa dalam berbagai kegiatan. Ketika aspirasi mahasiswa didengar dan direspons dengan baik, tingkat kepercayaan mereka terhadap universitas akan meningkat, yang pada akhirnya berdampak positif pada hubungan antara mahasiswa dan universitas secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa efektif Komunikasi Lembaga UNTIRTA dalam Merespon UKM Mahasiswa, dengan fokus pada studi kasus

aspirasi UKM terkait fasilitas dan anggaran.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Two Way Symetrical Model



**Gambar 1.** Model Simetris Dua Arah

Model Simetris Dua Arah menekankan pentingnya dialog, partisipasi, dan kerja sama dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dan saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. Namun, meskipun konsep ini menawarkan pendekatan yang lebih etis dan berkelanjutan dalam praktik komunikasi, implementasinya sering kali menimbulkan tantangan. Beberapa isu yang muncul termasuk resistensi organisasi terhadap perubahan budaya dan struktural yang diperlukan untuk mengadopsi pendekatan simetris, serta kesulitan dalam mengukur efektivitas dan dampak jangka panjang dari komunikasi simetris dalam konteks bisnis yang kompetitif. (Nababan et al. 2020)

Meskipun demikian, Model Simetris Dua Arah tetap menjadi landasan penting dalam pengembangan praktik hubungan

masyarakat yang lebih transparan, responsif, dan berkelanjutan.

Menurut Grunig dan Hunt (1984), Model Simetris Dua Arah mencerminkan konsep bahwa hubungan yang sehat antara organisasi dan publiknya harus didasarkan pada simetri, dialog dua arah, dan partisipasi publik. Mereka mengungkapkan bahwa tujuan utama dari komunikasi organisasi adalah untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan antara organisasi dan masyarakat. Dalam bukunya yang berjudul "Managing Public Relations" (Edisi Keempat), mereka menguraikan bahwa komunikasi yang simetris adalah kunci dalam mencapai tujuan ini. Grunig dan Hunt (1984) menjelaskan bahwa komunikasi simetris memungkinkan organisasi untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan serta kekhawatiran publik, sementara juga menyampaikan informasi dengan jelas dan responsif terhadap masukan dari masyarakat. Mereka menyoroti pentingnya responsivitas organisasi terhadap publik dalam membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan.

## **Komunikasi**

Lexicographer menyatakan bahwa komunikasi adalah upaya untuk berbagi informasi yang bertujuan mencapai kesamaan pemahaman atau kebersamaan. Ketika dua orang berkomunikasi, tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa pesan yang dipertukarkan dapat dipahami secara serupa oleh kedua belah pihak.

Pemahaman yang sama terhadap pesan tersebut menjadi elemen kunci dalam membangun komunikasi yang efektif, sehingga dapat menciptakan keharmonisan dalam interaksi. (Soleh 2017). Jadi komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara individu atau kelompok yang dapat mempengaruhi satu sama lainnya sehingga memiliki pengertian yang sama.

Terdapat beberapa bentuk komunikasi diantaranya komunikasi personal dan kelompok. Komunikasi juga memiliki dua macam komunikasi yaitu komunikasi aktif dan komunikasi pasif. Komunikasi aktif adalah bentuk komunikasi yang berlangsung aktif antara komunikator dan komunikan dimana dalam prosesnya terjadi timbal balik. Sedangkan komunikasi pasif hanya komunikator yang menyampaikan informasi atau ide

terhadap komunikan dan tidak terdapat timbal balik.

## **BAKK**

Biro Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama (BAKK) merupakan salah satu unit kerja di universitas atau perguruan tinggi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan aspek akademik, kemahasiswaan, serta kerja sama institusional. Biro ini berperan sebagai penghubung antara mahasiswa dan pihak universitas dalam berbagai aspek termasuk pelayanan akademik, pengembangan kemahasiswaan serta hubungan kerja sama dengan pihak eksternal.

## **UKM**

UKM adalah singkatan dari Unit Kegiatan Mahasiswa, yaitu organisasi kemahasiswaan di tingkat perguruan tinggi yang menjadi wadah untuk mengembangkan minat, bakat, dan keterampilan mahasiswa di luar kegiatan akademik. Setiap UKM biasanya memiliki fokus tertentu, seperti olahraga, seni, jurnalistik, debat, kewirausahaan, keagamaan, dan lain-lain. UKM memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk berorganisasi, bekerja dalam tim, dan mengasah soft skills serta hard skills yang

berguna untuk pengembangan diri dan karier di masa depan.

Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) memiliki peran penting dalam pembentukan kepribadian, kreativitas, dan kemampuan mahasiswa di luar pembelajaran akademis formal. Di berbagai universitas di Indonesia, UKM menjadi wadah bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri, seperti menyalurkan minat dan bakat di bidang seni, olahraga, keagamaan, jurnalistik, dan masih banyak lagi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Studi kasus adalah sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat atau suatu kasus yang dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang “kaya” dalam suatu konteks. Sebuah kasus dapat dikaji dari suatu program, peristiwa, aktivitas atau suatu individu. Studi kasus dapat diartikan juga sebagai penelitian yang mana peneliti akan menggali suatu fenomena tertentu (kasus) dalam suatu waktu atau kegiatan kemudian akan dikumpulkan selama

periode tertentu. (Assyakurrohim et al. 2022). Paradigma dalam penelitian ini adalah post positivism.

## **PEMBAHASAN**

Prinsip saling menguntungkan mensyaratkan komunikasi timbal balik yang memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Namun, UKM Pramuka mengalami kendala respons lambat di *WhatsApp* dan perbedaan antara perencanaan-realisis anggaran. UKM Kewirausahaan kesulitan berkomunikasi langsung dan merasa undangannya diabaikan. UKM Klasik merasakan kemudahan administrasi tapi terkendala pencairan dana lambat dan kebijakan yang tidak konsisten. Meskipun ada UKM yang merasa terbantu (seperti UKM Pandawa dan Paduan Suara yang mengapresiasi pendekatan personal), masalah efisiensi waktu dan konsistensi respons dari BAKK masih menjadi keluhan umum. BAKK mengklaim strategi diskusi dan pendekatan prestasi sudah efektif, namun persepsi di lapangan menunjukkan implementasi yang belum optimal.

Demikian pula pada prinsip keseimbangan komunikasi (*symmetry*), di mana setiap pihak memiliki kesempatan

setara untuk menyampaikan gagasan. UKM Pramuka dan Pandawa merasa adanya kesenjangan kekuasaan dan kurangnya perhatian pada suara mereka di forum besar, menunjukkan komunikasi yang masih hierarkis. Meskipun beberapa UKM (Kewirausahaan, Klasik, Paduan Suara) merasa setara dalam menyampaikan aspirasi, hasil konkret dari komunikasi dua arah ini seringkali minim. BAKK sendiri mengklaim berusaha menghilangkan *gap* dengan mendekati UKM sebagai teman seajar, namun persepsi ketimpangan dari beberapa UKM menunjukkan upaya ini perlu ditingkatkan secara merata.

Penelitian juga mengungkap tantangan signifikan dalam keterbukaan dan transparansi. UKM Pramuka dan Kewirausahaan menghadapi ketidaksesuaian informasi awal dengan praktik di lapangan, seperti pencairan dana yang tidak sesuai janji atau informasi NPWP yang mendadak. UKM Pandawa dan Paduan Suara menyoroti informasi yang mendadak dan kurang terdokumentasi, sementara UKM Klasik mengalami keterlambatan pencairan dana berbulan-bulan. Pendekatan informal BAKK, meskipun dapat membangun hubungan personal, belum cukup efektif tanpa

diimbangi sistem komunikasi yang jelas dan akuntabel.

Terkait sikap responsif, sebagian besar UKM merasa lembaga masih kurang tanggap. UKM Pramuka kecewa dengan penyelesaian masalah yang berlarut, dan UKM Kewirausahaan mengeluhkan lambatnya pencairan anggaran. Meskipun UKM Pandawa memberikan penilaian positif, UKM Klasik merasakan respons yang tidak konsisten, bergantung pada individu. UKM Paduan Suara bahkan menilai BAKK cenderung reaktif, baru bertindak setelah ada banyak keluhan. BAKK menekankan pentingnya laporan yang valid, namun hal ini terkesan birokratis dan kurang mendukung pendampingan mahasiswa.

Lebih jauh, pemahaman BAKK terhadap kebutuhan UKM mahasiswa belum merata. UKM Pramuka merasakan komunikasi intens namun tanpa solusi, dan ketidakkonsistenan informasi. UKM Kewirausahaan mengalami miskomunikasi batas fasilitas dan anggaran, serta kesulitan bertemu langsung. UKM Pandawa menilai komunikasi grup *online* tidak efektif karena minimnya respons. UKM Klasik meragukan pemahaman BAKK terhadap karakteristik UKM mereka, sementara

UKM Paduan Suara menghadapi birokrasi berbelit dan kurangnya respons pembina. BAKK mengidentifikasi kebutuhan UKM melalui dokumen dan prestasi, yang berpotensi menciptakan ketimpangan dukungan.

Dalam hal kolaborasi dan partisipasi, ditemukan bahwa interaksi didominasi komunikasi satu arah. UKM merasa hanya dilibatkan dalam penyampaian informasi, bukan pengambilan keputusan strategis. Ini terlihat dari keluhan UKM Pramuka tentang janji yang tidak terealisasi, informasi mendadak dari UKM Kewirausahaan, hingga rapat yang hanya formalitas bagi UKM Klasik. Meski BAKK mengklaim telah mengadakan forum sinkronisasi, persepsi UKM menunjukkan masih adanya *gap*.

Terakhir, pada aspek keselarasan tujuan (*mutual goals*), meskipun visi dan misi secara formal selaras, implementasinya belum mencerminkan komunikasi simetris. Banyak UKM merasa ada kesenjangan antara konsep dan realisasi kebijakan, terutama dalam hal fasilitas dan anggaran. Contoh ekstrem adalah UKM Paduan Suara yang diminta mencari pinjaman pribadi untuk kompetisi nasional. BAKK berpendapat telah menyediakan fasilitas umum dan

mendorong kemandirian UKM, namun strategi ini belum sepenuhnya inklusif terhadap suara dan kebutuhan UKM dalam pengambilan keputusan strategis.

## **SIMPULAN**

Pembahasan ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat inisiatif dan pengakuan akan pentingnya komunikasi di Lembaga UNTIRTA, penerapannya dalam merespon aspirasi UKM mahasiswa, khususnya terkait fasilitas dan anggaran, masih menghadapi banyak kendala. Dominasi komunikasi satu arah, keterbatasan akses pengambilan keputusan, serta minimnya *feedback loop* yang konstruktif menghambat terwujudnya hubungan yang saling menguntungkan, seimbang, terbuka, responsif, dan kolaboratif. Diperlukan strategi komunikasi yang lebih partisipatif, transparan, dan responsif agar Lembaga UNTIRTA dapat benar-benar menjembatani aspirasi mahasiswa dan menciptakan lingkungan kampus yang harmonis dan suportif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikham, Rusdy A. Sirodj, and Muhammad Win Afgani. 2022. "Metode Studi Kasus

- Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3(01):1-9.
- Bairizki, A. 2021. *Manajemen Public Relations (Teori Dan Implementasi Humas Perguruan Tinggi)*. Pustaka Aksara. Beresford, Shirley and Andreas Schwarz. 2014. "Managing Public Relations." *Entertainment Management: Towards Best Practice* 60-76.
- Chotimah, Chusnul, M. Ag, *Strategi Komunikasi Lembaga, Dengan Masyarakat, and Iain Tulungagung Press.* n.d. *Strategi Komunikasi Lembaga Pendidikan Dengan Masyarakat*.
- Dairse. 2009. "UU No 25/2009." LN. 2009/ No.112 , TLN NO. 5038, LL SETNEG : 45 (Kolisch 1996):49-56.
- Hakam, Syamsul Ma'arif. 2018. "Bab Iii Metodologi Penelitian Kualitatif." *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información* 2013-15.
- Harivarman, Dwi. 2017. "Hambatan Komunikasi Internal Di Organisasi Pemerintahan (Studi Kasus Di Direktorat Pelaksanaan Anggaran Kementerian Keuangan)." *Jurnal Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi* 3(3):1-12.
- Hermawan Iwan. 2019. "Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mixed Methode." 32.
- Kembaren, Nelly F. 2015. "KOMPOSISI INFORMASI IN-HOUSE JOURNAL (Studi Analisis Isi Pada In-House Journal 'Gema Pelabuhan' PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan Tahun 2009-2011)." 1-38.
- Kominfo. 2008. "Undang-Undang No.14 Tahun 2008." 1-38.
- Kriyantono, Rachmat. 2015. "Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi Di Era Keterbukaan Informasi Publik." *Jurnal Pekommas* 18(2):117-26.
- Luthfia Amanda. 2022. "Peran Humas Sebagai Fasilitator Publikasi Informasi Dan Dokumentasi Di Perguruan Tinggi." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 13(1):1-5.
- Mekarisce, Arnild Augina. 2020. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat." *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12(3):145-51.
- Mita, Rosaliza. 2015. "Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Ilmu Budaya* 11(2):71-79.
- Nababan, Sintar, Sekolah Tinggi, Multi Media, " Mmtc, and " Yogyakarta. 2020. "Model Komunikasi Humas Dalam Literasi Media Sosial (Studi Kasus Direktorat Jenderal Informasi Dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi Dan Informatika) Public Relations Communication Model in Social Media Literacy (Case Study of the Directorate Genera." *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi* 4(10):2-3.
- Pedersen, Morten Axel. 2013. "Respons." *Tidskriftet Antropologi* 67:67-79.
- Rolos, Putri Melati. 2020. "Model Komunikasi Public Relations Di Pemerintah Kota Salatiga Dengan Pendekatan Model Komunikasi Grunig & Hunt." *Jurnal InterAct* 9(1).
- Rosady Ruslan, SH, MM. n.d. *MANAJEMEN Public Relations & Media Komunikasi*.
- Soleh, Ahmad. 2017. "Makna Komunikasi." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952. 5-24.
- Teknologi Manufaktur. 2023. "Revolusi Industri 5.0: Perkembangan, Dampak & Peluang Bisnis." PT Sasana Solusi Digital. Retrieved

(<https://sasanadigital.com/era-revolusi-industri-5-0-di-indonesia/>).  
Universitas sultan ageng tirtayasa. n.d.  
"Biro Akademik, Kemahasiswaan, Dan  
110 Kerja Sama." Retrieved  
(<https://untirta.ac.id/tentang/bakp/>).