

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hubungan manusia dapat berjalan dengan baik apabila dalam berhubungan dan berkomunikasi saling bersifat sopan, ramah, hormat dan menaruh simpati dan empati diawali saling perhatian sehingga menjalin interaksi yang baik dan komunikasi akan berjalan dengan lancar. Benturan-benturan psikologis dan konflik-konflik antara kepentingan pribadi dengan kepentingan organisasi sering terjadi, bukan saja antara pimpinan dengan karyawan, tetapi juga antara karyawan dengan karyawan, yang benar-benar mengganggu jalannya roda organisasi dalam mencapai tujuannya.¹

Humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi yang bersifat komersial maupun non-komersial. Kebutuhan akan kehadirannya tidak bisa dicegah terlepas dari menyukai atau tidak, karena Humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan pedoman umum tatakelola kehumasan di instansi pemerintah. Hal ini dimaksudkan untuk setiap bagian kehumasan memiliki tata cara kelola yang sesuai dengan standar yang dibutuhkan dalam sebuah instansi pemerintah. Perencanaan program terbilang sangat penting, antara lain tujuan dari proses perencanaan program kerja untuk mengelola berbagai aktivitas humas tersebut dapat diwujudkan jika terorganisasi dengan baik melalui manajemen humas yang dikelola secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan hasil atau sasarannya.

Menciptakan kondisi kerja pada jalannya roda organisasi yang memiliki suasana kondusif, menuntut kematangan pimpinan dalam memahami kompleksifitas organisasi. Proses interaksi diantara setiap unit secara keseluruhan mengharuskan secara sungguh-sungguh menerapkan prinsip

¹Onong Uchjana Effendy, *Human Relations dan Public Relations*, Bandung: Mandar Maju, 1993, hlm 47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

human relations dalam kerangka hubungan formal dan informal antara atasan dengan bawahan, antara sesama atasan maupun dengan sesama bawahan, agar tercipta hubungan kerja yang harmonis guna mendukung setiap aktivitas pekerjaan.

Human relations merupakan kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerjasama yang efektif, memberikan pemenuhan kebutuhan dan juga tujuan organisasi. Potensi aktualitas dan kreatifitas manusia perlu digali, diarahkan dan dikembangkan didalam wadah masyarakat dan juga organisasi atau instansi, dengan *human relations* dapat juga diusahakan untuk menghilangkan rintangan-rintangan komunikasi, mencegah segi konstruktif sifat tabeat manusia.²

Penerapan *human relations* sangat penting karena dapat memecahkan masalah yang menyangkut faktor manusia dalam organisasi agar berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Penerapan *human relations* juga bertujuan untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati. Penerapan *human relation* sudah banyak diterapkan dalam kehidupan organisasi, baik swasta maupun pemerintahan termasuk instansi yang memberikan pelayanan publik, namun kenyataan menunjukkan bahwa tidak sedikit pula instansi atau lembaga pemerintah yang kurang memperhatikan aspek-aspek tertentu dari penerapan *human relations* dalam menciptakan suasana kerja yang baik serta mampu melaksanakan tugas dan pekerjaan yang ada padanya.

RSUD adalah satu-satunya rumah sakit pemerintah yang terdapat di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau. Sebagai satuan kerja perangkat daerah dan instansi pelayanan publik, maka RSUD Selasih berkewajiban mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang diamanatkan kepadanya. Rumah Sakit sebagai pelayanan publik harus mampu membangun *human relations* guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan *human relations* diharapkan dapat meningkatkan

²Onong Uchjana Effendy, *Human Relations dan Public Relations*, Bandung: Mandar Maju, 1993, hlm 50



kinerja humas sehingga dapat mendorong terciptanya kegairahan dan semangat kerja humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pada gilirannya akan tercipta kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Menurut pengamatan awal penulis yang melakukan pengamatan dan wawancara kepada salah satu pegawai bagian humas yaitu Bapril diperoleh infomasi bahwa, pimpinan kurang memperhatikan bawahannya dan lebih menekankan agar setiap pegawai harus mampu menjalankan tugas dan kewajibanya, namun terkadang tidak mempertimbangkan masukan-masukan para pegawai yang berkaitan dengan masalah tugas pokok humas, sehingga mempengaruhi secara langsung kinerja dalam organisasi dan dapat pula mempengaruhi pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil ini terbukti dari kondisi pegawai yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat yang terlihat dari kurang tanggap dalam memberikan informasi maupun pelayanan kepada masyarakat, yang secara konkrit dapat dilihat dari adanya keluhan masyarakat kurang mengetahui informasi dari berkaitan dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis melakukan suatu penelitian dengan judul **“Penerapan *Human Relations* dalam Meningkatkan Kinerja Humas RSUD Selasih di Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan”**.

B. Penegasan Istilah

1. Penerapan

Penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu pemasangan, penganan perihal mempraktekkan.³ Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil. Menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan

³Budiono, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Bandung: Karya Agung, 2005, hlm 532

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

Adapun unsur-unsur penerapan meliputi : *Pertama*, adanya program yang dilaksanakan. *Kedua*, adanya kelompok target yaitu masyarakat yang menjadi dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut. *Ketiga*, adanya pelaksanaan baik organisasi atau perorangan yang bertanggungjawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Penerapan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah adanya program untuk mendapatkan target hasil dari program yang dilaksanakan oleh *human relations*.

2. *Human Relations*

Human relations adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja (*work situation*) dan dalam organisasi kekerjaan (*work organization*) dengan tujuan untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati.⁴ *Human relations* yang dimaksud dalam komunikasi persuasif yang dilakukan pimpinan dalam upaya meningkatkan kinerja humas di RSUD Selasih.

3. Kinerja

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.⁵ Kinerja yang dimaksud adalah kemampuan mencapai persyaratan pekerjaan, dimana suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika RSUD.

⁴Onong Uchjana Effendy, *Op.Cit.*, hlm 48

⁵Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. Erlangga, 2012, hlm 231

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. RSUD Selasih

RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) merupakan instansi umum yang memberikan layanan kesehatan pada masyarakat secara komersial.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada batasan masalah di atas, peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana Penerapan *Human Relations* Dalam Meningkatkan Kinerja Humas RSUD Selasih.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan *Human Relations* Dalam Meningkatkan Kinerja Humas RSUD Selasih.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai sumbangan ilmiah bagi penulis khususnya dan umumnya pada mahasiswa komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Diharapkan penelitian dapat memberikan sumbangan pemikiran atau referensi bagi penelitian selanjutnya.
- c. Dapat menambah wawasan dan cakrawala berpikir dalam kajian ilmiah serta masukan bagi semua pihak yang terkait, khususnya tempat penulis melakukan tempat penelitian sekaligus untuk mengembangkan dan memperdalam pengembangan kajian keilmuan lanjutan.
- d. Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) jurusan komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada konsentrasi *public relations*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Meliputi Latar Belakang Masalah, Alasan Memilih Judul, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II Kajian Teori dan Kerangka Pikir

Meliputi Kajian Teori, Kajian Terdahulu, dan Kerangka Pikir.

BAB III Metodologi Penelitian

Bagian Ini Menggunakan Jenis Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV Gambaran Umum

Menjelaskan Sejarah Singkat RSUD Selasih, Visi dan Misi, Tujuan, Motto, Profil, Tugas dan Fungsi, Susunan Struktur Organisasi, Ketenagaan, Fasilitas, Program Kerja Humas, Struktur Organisasi Humas RSUD Selasih di Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada Bab Ini Berisi Analisis Tentang Penerapan *Human Relations* Dalam Meningkatkan Kinerja Humas RSUD Selasih di Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

BAB VI Penutup

Bagian Ini Terdiri Dari Kesimpulan dan Saran.

Daftar Pustaka

Lampiran-Lampiran

Riwayat Hidup Penulis