

**IMPLEMENTASI PROGRAM *EMPLOYEE RELATIONS* SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI**

(Tugas Akhir)

Oleh
Indri Fatia Hapsari



**PROGRAM STUDI D3 HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

**IMPLEMENTASI PROGRAM *EMPLOYEE RELATIONS* SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI**

Oleh

Indri Fatia Hapsari

Tugas Akhir

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk mencapai Gelar
AHLI MADYA (A. Md)**

Pada

**Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM *EMPLOYEE RELATIONS* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI

Oleh

INDRI FATIA HAPSARI

Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, diperlukan pemberdayaan kinerja pegawai atau sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Salah satu program humas yang mengatur antar internal perusahaan adalah hubungan pegawai atau juga dikenal dengan *employee relation.. Employee relations* merupakan salah satu bentuk hubungan internal instansi yang menjadi fokus perhatian. RSUD Jend. A. Yani menerapkan program ini dengan tujuan terciptanya pegawai yang berkualitas dan profesional dalam mencapai kinerja yang diharapkan instansi. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah, untuk mengetahui Implementasi Program *Employee Relations* Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani.

Berdasarkan hasil temuan, humas RSUD Jend. A. Yani telah dengan baik mengimplementasikan program *employee relations*. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya program yang dilaksanakan oleh pihak internal sehingga memberikan dampak positif bagi pegawai dan instansi. Dengan adanya program tersebut pegawai merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mencapai kinerja tinggi. Program ini juga meminimalisir rasa jenuh selama bekerja dan meningkatkan semangat dan produktifitas pegawai terhadap instansi.

Kata kunci: Humas, Employee Relations, Motivasi, dan Kinerja

ABSTRACT**IMPLEMENTATION OF THE EMPLOYEE RELATIONS PROGRAM
ASAN EFFORT TO IMPROVE EMPLOYEE PERFORMANCE IN
RUMAHSAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI****By****INDRI FATIA HAPSARI**

In providing the best service to consumers, it is necessary to empower the performance of qualified and professional employees or human resources. One of the public relations programs that regulate internal company relations is employee relations, also known as employee relations. Employee relations is a form of internal agency relations that is the focus of attention. Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani implemented this program with the aim of creating quality and professional employees in achieving the performance expected by the agency. This research data collection technique uses the method of observation, interviews, documentation and literature. The purpose of this research was to find out the Implementation of the Employee Relations Program as an Effort to Improve Employee Performance at Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani.

Based on the findings, Public Relations of Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani has properly implemented the employee relations program. This can be seen from the many programs implemented by internal parties that have a positive impact on employees and agencies. With this program, employees feel cared for and valued so as to achieve high performance. This program also minimizes boredom while working and increases the enthusiasm and productivity of employees at the agency.

Keywords: Public Relations, Employee Relations, Motivation, and Performance

Judul Tugas Akhir : **Impelementasi Program Employee Relations
Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja
Pegawai RSUD Jend. A Yani**

Nama Mahasiswa : **Indri Fatia Hapsari**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2006071025**

Program Studi : **Diploma III Hubungan Masyarakat**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dosen Pembimbing

Ahmad Rudy Fardiyah

Ahmad Rudy Fardiyah, S.Sos., M. Si
NIP. 198105022008121002

Ketua Program Diploma III Hubungan Masyarakat

Agung Wibawa
Agung Wibawa, S.Sos., I. M. Si
NIP. 198109262009121004

MENGESAHKAN

Penguji Tugas Akhir

Vito Frassetva, S.Sos, M.Si
NIP. 198705272019031011

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Ida Nurhaida, M. Si
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : 14 Juli 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indri Fatia Hapsari
NPM : 2006071025
Program Studi : Diploma III Hubungan Masyarakat
Alamat : Jl. Lukman No.21, Kota Metro,
Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“Implementasi Program *Employee Relations* Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani”** adalah benar hasil karya saya sendiri, hal-hal yang bukan akarya saya dalam Tugas Akhir tersebut diberi tanda citaci dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 6 Juli 2023
Yang membuat pernyataan.



Indri Fatia Hapsari
NPM. 2006071025

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Indri Fatia Hapsari. Dilahirkan di Metro pada tanggal 28 Oktober 2001. Penulis merupakan anak ke-empat dari lima bersaudara, putri dari pasangan yang masing-masing bernama P. Sutarno dan Suci Ningsih. Penulis mengawali pendidikan di TK Raudhotul Jannah Kota Metro pada tahun 2007.

Melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 5 di Metro pada tahun 2008- 2014. Pendidikan lanjut tingkat pertama ditempuh oleh penulis pada tahun 2014- 2017 di SMP Negeri 3 Metro. jenjang pendidikan tingkat atas penulis tempuh di SMK Negeri 1 Metro sejak tahun 2017-2020.

Di tahun 2020, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur Simanila Vokasi. Dan pada akhir perkuliahan, penulis melaksanakan magang di RSUD Jenderal Ahmad Yani yang ditempatkan di Bagian Humas selama 40 hari terhitung dari tanggal 24 Januari hingga 9 Maret 2023.

MOTTO

*“if you dare to hope in other humans, it means you dare to accept results that
are not in accordance with your wishes”*

(Indri Fatia Hapsari)

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya..

Alhamdulillahrobbil'alamin teriring rasa syukurku kepada sang pencipta AllahSWT yang selalu mengiringi perjalanan hidupku dan mempermudah segala urusanku serta Nabi Muhammad SAW yang selalu melimpahkan nikmat dan karunianya serta kebahagiaan untuk setiap umatnya.

Kupersembahkan Karya Kecilku ini untuk:

The Perfect Parent

Untuk Ibu dan Bapak tersayang, Tugas Akhir ini kupersembahkan sebagai tandabakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada henti atas segala do'a yang Ibu danBapa langit kan setiap jam, menit detik setiap harinya untukku, segala bentuk dukungan baik moril maupun material yang sudah rela berjuang atas kehadirankudi dunia ini serta segala kasih sayang dan semangat yang tiada henti Ibu dan Bapalimpahkan yang tidak mungkin bisa ku balas hanya dengan beberapa kata dalam persembahan ini.

Siblings Perfect Life

For Perfect Siblings Annisa Rizka Hapsari, Amelia Ratna Hapsari, Indra Wibowodan Yustito Andre Wibowo, *thank you guys* untuk segala dukungan, semangat, senyum dan do'a hingga keberhasilan pertamaku ini, *I love you guys!!!*

SANWACANA

Alhamdulillah, dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang serta segala puji dan syukur penulis panjatkan atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan selama ini hingga terselesaikannya Tugas Akhir dengan baik dan lancar.

Dengan segala hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Bapak Agung Wibawa, S. Sos.I., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Ahmad Rudy Fardiyana, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing tugas akhir, saya ucapkan terima kasih banyak sudah membimbing Tugas Akhir ini dengan penuh kesabaran.
4. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis menempuh Pendidikan di Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat.
5. Keluarga Besar RSUD Jend. A. Yani yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama pelaksanaan kegiatan magang hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Untuk Kedua orang tuaku, Ibu dan Bapa tercinta terima kasih telah menjadi orang tua yang penuh kasih sayang, cinta serta selalu memberikandukungan dan semangat.
7. Annisa Rizka Hapsari, Amelia Ratna Hapsari, Indra Wibowo Kakak tersayang yang selalu mendukung memberi masukan hingga memenuhi

kebutuhan serta segala keinginan penulis, semoga selalu dilimpahkan rezeki dan hal-hal baik lainnya.

8. *I want to thank me for doing all this hard work. I want to thank me for having no days off. I want to thank me for never quitting. I want to thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I want to thank me for trying to do more right and wrong. I want to thank me for just being me at all times.*
9. Yustito Andre Wibowo dan Aqilla Queen Andhiera yang membuat suasana rumah menjadi berwarna dan hangat dengan segala drama yang dibuat setiap harinya. Semoga cita-cita kalian tercapai *aamiin ya rabbal alamin*.
10. *My Deary, favorite person* yang senantiasa baik dan sabar menghadapi sifat serta sikap penulis selama ini. *Thank u for being a house that is not a building. Being my place of residence and return after I'am tired of living my life. Thank u for always loving me, giving me support, kindness, attention. Thank u for being present and filling the void in my life.*
11. Teman-teman Diploma III Hubungan Masyarakat, Khususnya Humas 2020 atas kebersamaannya selama ini.
12. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun ikut andil dalam mendukung terselesaikannya tugas akhir ini dengan baik dan lancar.

Terima kasih banyak Atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga.

Bandar Lampung, 6 Juli 2023

Indri Fatia Hapsari
NPM. 2006071025

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penulisan.....	4
1.4. Kegunaan Penulisan.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Hubungan Masyarakat	7
2.2. Internal Relations	11
2.3. Employee Relations	12
2.4. Motivasi Kerja	15
2.5 Kinerja.....	16
BAB III. GAMBARAN UMUM INSTITUSI.....	18
3.1. Logo RSUD Jend. A. Yani Metro.....	18
3.2. Sejarah RSUD Jend. A. Yani Metro	19
3.3. Visi dan Misi RSUD Jend. A. Yani Metro	21
3.4. Tugas dan Fungsi	22
3.5. Pelayanan RSUD Jend. A. Yani Metro.....	22
3.6. Nilai RSUD Jend. A. Yani Metro	24
3.7. Prinsip RSUD Jend. A. Yani Metro.....	24
3.8. Moto RSUD Jend. A. Yani Metro.....	24
3.9. Struktur Organisasi RSUD Jend. A. Yani Metro	25
3.10. Gambaran Umum Sub Bagian Humas	26
3.11. Struktur Sub Bagian Humas.....	27

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Hasil	28
4.1.1 Peran Humas RSUD Jend. A. Yani Dalam Pelaksanaan Program <i>Employee Relations</i> Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai	30
4.1.2 Implementasi Program <i>Employee Relations</i> Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani.....	35
4.1.3 Kendala Dalam Implementasi Program <i>Employee Relations</i> Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai RSUD Jend. A. Yani.....	47
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1. Kesimpulan	50
5.2. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo RSUD Jend A. Yani Metro.....	17
Gambar 3.2 Gedung RSUD Jend. A. Yani Metro.....	18
Gambar 3.3 Struktur Organisasi.....	24
Gambar 3.4 Struktur Sub Bagian Humas	26
Gambar 4.1 Program Pendidikan dan Pelatihan.....	36
Gambar 4.2 <i>Gathering</i>	43
Gambar 4.3 Kegiatan Olahraga.....	44
Gambar 4.4 Perayaan HUT Perusahaan	45

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Kegiatan <i>In House Training</i> Pegawai	37
Tabel 4. 2 Kegiatan <i>Public Training</i> Pegawai	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan globalisasi memberikan dampak yang signifikan bagi perusahaan khususnya dalam menjaga stabilitas. Dalam dunia usaha yang semakin ketat dan kompetitif lembaga/perusahaan dituntut untuk dapat terus berkembang serta mampu melakukan perubahan dengan cepat untuk memusatkan perhatian kepada konsumen. Konsumen adalah modal usaha yang paling penting untuk mencapai keberhasilan pada suatu perusahaan. Kualitas pelayanan kepada konsumen memberikan dampak tumbuhnya kepercayaan konsumen terhadap perusahaan tersebut. Kepercayaan terbentuk atas kemampuan internal perusahaan dalam mengarahkan dan menghasilkan sumber daya manusia yang terpercaya yang memiliki kemampuan tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen.

Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, diperlukan pemberdayaan kinerja pegawai atau sumber daya manusia yang berkualitas serta profesional. Jika perusahaan berhasil memberdayakan pegawainya dengan baik, pegawai dapat bekerja pada bidangnya masing-masing dengan diberikan fasilitas dan kesejahteraan yang terjamin secara tidak langsung pegawai akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan konsumen sehingga tidak dipungkiri konsumen tidak akan mengeluh atau memberikan citra negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Morissan (2010:107) organisasi atau perusahaan dalam bentuknya yang paling maju saat ini sudah menggunakan peran *public relations* sebagai

salah satu cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi sehingga PR sering juga disebut sebagai suatu kegiatan untuk memecahkan masalah

Humas berperan penting dalam menjembatani antara perusahaan dengan publik internal maupun eksternal sehingga menciptakan hubungan yang harmonis dan kerja sama *team* yang solid. Humas adalah suatu proses yang berkelanjutan dari upaya mendapatkan untuk memperoleh *good will* dan pengertian dari pelanggan, konsumen, masyarakat luas hingga SDM. Dalam, mengadakan perbaikan dan pembenahan melalui *corporate culture building* (membangun budaya perusahaan) berbentuk disiplin, memotivasi, meningkatkan pelayanan, dan produktivitas kerja yang diharapkan terciptanya *sense of belonging* terhadap perusahaannya. Sedangkan keluar, berupaya menciptakan kepercayaan dan citra perusahaan (*corporate image*) yang sekaligus memayungi serta mempertahankan citra produknya (*product and brand image*).

Salah satu program humas yang mengatur antar internal perusahaan adalah hubungan pegawai atau juga dikenal dengan *employee relation*.. *Employee relations* merupakan salah satu bentuk hubungan internal perusahaan yang seharusnya menjadi fokus perhatian. Kegiatan hubungan kerja sama antar semua pihak yang berada dalam proses produksi di suatu perusahaan, yang menitik beratkan kepada hubungan antara pimpinan perusahaan dengan pegawai atau pegawai dengan pegawai (Widjaja, 2005:26).

Membangun hubungan yang baik antar pegawai, dibutuhkan praktisi yang kompeten dalam aspek komunikasi. Tokoh yang sangat pas dalam hal ini adalah seorang Humas internal, dimana merupakan bagian dari bentuk kegiatan yang dilakukan oleh Humas internal pada perusahaan. Keberadaan dan peran praktisi komunikasi pada suatu organisasi atau perusahaan tidak terbantahkan lagi.

Melalui program *employee relations* tersebut diharapkan akan menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan perusahaan. Sehingga dapat menciptakan rasa memiliki, motivasi,

kreativitas, dan ingin mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin (Ruslan 2010:272-273).

Membangun hubungan yang baik antar pegawai, dibutuhkan praktisi yang kompeten dalam aspek komunikasi. Tokoh yang sangat pas dalam hal ini adalah seorang Humas internal, dimana merupakan bagian dari bentuk kegiatan yang dilakukan oleh Humas internal pada perusahaan. Keberadaan dan peran praktisi komunikasi pada suatu organisasi atau perusahaan tidak terbantahkan lagi.

Dikaitkan dengan perencanaan *employee relations* yang merupakan acuan fungsi kehumasan maka kegiatan dimulai dari membenahan organisasi internal hingga kegiatan bersifat membangun citra perusahaan. Secara operatif strategi *employee relations* merupakan fungsi khusus manajemen artinya bagian *employee relations* membantu memelihara aturan bermain bersama melalui saluran komunikasi ke dalam dan keluar agar tercapai saling pengertian atau kerja sama antara organisasi dan publiknya. Termasuk di dalamnya mengidentifikasi dan menanggapi opini publik yang sesuai atau tidak dengan kebijaksanaan yang dilaksanakan oleh lembaga/organisasi bersangkutan, juga membantu fungsi manajemen dalam mengantisipasi, memonitor, dan memanfaatkan berbagai kesempatan, serta tantangan atau perubahan yang terjadi di dalam publiknya (Ruslan, 2010:130).

Komunikasi yang efektif akan membuat hubungan yang baik antara perusahaan dan pegawainya. Karena jika hubungan keduanya kurang baik, maka hal tersebut dapat menyebabkan kegagalan perusahaan dalam menyampaikan pesan dan informasi kepada karyawannya. Moore (2005:347) menyatakan bahwa kegagalan dalam menyajikan informasi kepada karyawan tentang kebijaksanaan dan perkembangan perusahaan yang memengaruhi kepentingannya, akan menimbulkan kesalahpahaman, desas-desus palsu, dan kecaman. Sehingga di dalam hal ini humas sebagai fasilitator komunikasi berperan dalam membangun dan menjaga hubungan serta komunikasi yang baik antara perusahaan dan pegawainya.

Pembinaan hubungan antar internal melalui *employee relations* RSUD Jend. A. Yani Metro bermaksud agar program yang diberikan kepada pegawai dapat berhasil dan tujuan perusahaan dapat tercapai sehingga para karyawan yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam berbagai bentuk, salah satunya peningkatan produktivitas kerja. Aktifitas yang mendasar pada kegiatan ini adalah komunikasi aktif yang harus dikembangkan didalam perusahaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis terdorong untuk mengetahui apa saja kegiatan *employee relations* yang diterapkan di RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengangkat judul **“Implementasi Program *Employee Relations* Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani”** sebagai judul Tugas Akhir yang dilakukan pada RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro. (Selanjutnya akan disebut sebagai RSUD Jend. A. Yani).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, adapun perumusan masalah yang didapat adalah “Bagaimana implementasi program *employee relations* sebagai upaya meningkatkan kinerja pegawai RSUD Jend. A. Yani dan apa saja kendala yang dihadapi RSUD Jend. A. Yani dalam melaksanakan program *employee relations*”

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dilakukannya penulisan tugas akhir ini, yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi program *employee relations* sebagai upaya meningkatkan kinerja pegawai RSUD Jend. A. Yani dan mengetahui apa saja kendala yang dihadapi RSUD Jend. A. Yani dalam melakukan program *employee relations*.

1.4 Kegunaan Penulisan

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Mengembangkan ilmu hubungan masyarakat mengenai *employee relations*.
2. Sebagai pengetahuan dan pengalaman tambahan bagi penulis guna memperdalam ilmu bidang komunikasi khususnya hubungan Masyarakat.
3. Dapat dijadikan tambahan informasi dan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penulisan ataupun penelitian berikutnya yang ada kaitannya dengan kehumasan RSUD Jend. A. Yani.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dalam penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan kepada RSUD Jend. A. Yani, dalam hal kehumasan internal, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan dalam perusahaan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam pengamatan laporan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Pengamatan (Observasi) Adalah suatu teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung di tempat kejadian pada objek penelitian yaitu menjelaskan dan mencari apa saja kesalahan yang terjadi. Penelitian dilakukan saat penulis magang di RSUD Jend. A. Yani selama 40 hari terhitung sejak tanggal 23 Januari 2022 hingga 9 Maret 2023.
2. Teknik wawancara (*Interview*) Teknik pengumpulan data dan informasi melalui Tanya jawab langsung kepada: pegawai Tata Kepegawaian Aditya, SKM. Khoirul Rudiyanto, S.E., M.M. selaku Kepala Bagian Humas, Andi Setiawan, S.H.

Andin Atmini, S.Kep selaku Pegawai Diklat Bagian Pendidikan Dan Pelatihan Pegawai dan lain-lain.

3. Dokumentasi Pengumpulan data dengan cara memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan tugas akhir serta beberapa data dan dokumentasi foto yang diperoleh dan dipinjamkan oleh pegawai dari RSUD Jend. A. Yani.
4. Teknik Kepustakaan Adalah sebuah teknik pengumpulan data yang terdapat di perpustakaan. Penulis mengumpulkan data dan mendapatkan informasi juga pendapat para ahli. Dalam tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa buku, skripsi, tugas akhir, jurnal, maupun beberapa artikel dari situs *website*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hubungan Masyarakat

Hubungan Masyarakat adalah fungsi manajemen yang unik membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman, kerjasama antar organisasi dengan publiknya, melibatkan manajemen permasalahan dan isu, membantu manajemen untuk terus menginformasikan dan tanggap terhadap opini publik, mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk perubahan secara efektif, melayani sebagai sistem peringatan dini untuk membantu mencegah kecenderungan negatif, dan menggunakan penelitian yang sehat dan etika komunikasi sebagai alat utamanya. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Cutlip, Center dan Broom (2011:1) bahwa *public relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Seperti halnya di dalam lingkup RSUD Jend. A. Yani, humas berfungsi dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang baik antara karyawan dan pimpinan.

Beberapa pengertian dan definisi Humas dari para ahli adalah sebagai berikut, yaitu:

1. *International Public Relations Association (IPRA)*

IPRA menyebutkan bahwa Humas adalah sebuah fungsi manajemen yang sudah dimiliki perencanaan yang matang hingga berkelanjutan di dalam suatu organisasi induk atau lembaga swasta yang tujuannya untuk

mendapatkan pengertian, simpati dan dukungan dari berbagai macam pihak terkait.

2. *Institute of Public Relations, United Kingdom*

Institute of Public Relations, United Kingdom menyebutkan humas merupakan upaya yang disengaja direncanakan dan dilakukan terus menerus untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antar organisasi dengan publiknya.

3. Scott M. Cutlip, Allen H. Center dan Glen M. Broom

Humas adalah suatu fungsi manajemen yang dibentuk guna menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang bisa menghasilkan dampak positif terhadap suatu keberhasilan hingga kegagalan dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan pengertian humas di atas, dapat disimpulkan bahwa karakteristik humas adalah suatu kegiatan yang sifatnya terencana, berorientasi pada perusahaan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, goodwill, kepercayaan, penghargaan dari publiknya.

Tujuan dari Humas yaitu, mengembangkan *goodwill* dan memperoleh opini publik yang *favorable* atau menciptakan kerja sama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan berbagai publik di mana humas harus dikerahkan ke dalam (Internal) dan ke luar (External). (Abdurrachman, 2001:34).

Adapun peran humas menurut Dozier (Ruslan, 2014) dibagi menjadi empat kategori antara lain:

1. Penasihat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar public relations yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Hubungan praktisi pakar public relations sama halnya hubungan dokter

dengan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar PR (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan public relations yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan

2. Fasilitator komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

3. Fasilitator proses pemecahan masalah (*Problem Solving Proces Fasilitator*) Peran praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan public relations ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk suatu tim posko yang dikorrdirnir praktisi ahli PR dengan melibatkan berbagai macam departemen dan keahlian dalam suatu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tengah menghadapi suatu persoalan krisis tertentu.

4. Teknikisi komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan tiga peran praktisi PR profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi manajemen organisasi. Peranan *communication techician* ini menjadikan seorang PR sebagai *journalis in resident* yang hanya menyediakan layanan teknik komunikasi atau dikenal dengan

metode komunikasi. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung masing-masing bagian atau tingkatan, yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ketingkat atasan.

Selanjutnya Rosady Ruslan menjelaskan secara rinci empat peran utama hubungan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- b. Membina *relationship*, yaitu berperan membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
- c. Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.
- d. Membentuk *corporate image*, artinya peranan Humas berperan menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya

Hubungan dengan karyawan erat kaitannya dengan komunikasi, Hani Handoko (1995:272) komunikasi itu sendiri adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Adapun saluran komunikasi dalam organisasi ada beberapa macam, yaitu :

1. Komunikasi vertikal, terdiri atas komunikasi ke atas dan ke bawah sesuai rantai perintah.
2. Komunikasi horizontal, terdiri atas komunikasi di antara para anggota dalam kelompok kerja yang sama serta komunikasi antara departemen departemen pada tingkatan organisasi yang sama.
3. Komunikasi diagonal, merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal. (Hani Handoko 1995:280).

Redding dan Sanborn dalam buku Komunikasi Organisasi Arni Muhammad menyatakan bahwa, komunikasi organisasi merupakan memberi dan menerima pesan atau informasi di dalam sebuah organisasi yang kompleks. Organisasi yang

kompleks adalah komunikasi antar anggota, hubungan sesama anggota sebagai makhluk sosial, hubungan dengan satu bagian dengan bagian lainnya, komunikasi dari manajer ke karyawan atau staff, komunikasi dari karyawan atau staff ke manajer, komunikasi dengan sesama karyawan yang setingkat, keterampilan berkomunikasi, mendengar, menulis, dan evaluasi program.

2.2 Internal Relations

Internal public relations adalah bagian PR (*Public Relations*) perusahaan yang bertanggung jawab membina serta mengelola hubungan dengan publik internalnya. Ujang Sumarwan, dkk, dalam buku *Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plus* (2015) Publik yang dimaksudkan dalam *internal public relations* terbatas pada sekelompok individu yang terlibat pada satu kegiatan, serta terikat oleh kesamaan perhatian dan kepentingan guna mencapai tujuan.

Pada dasarnya humas internal (*internal Public Relations*) itu mempunyai andil yang sama pentingnya dengan humas eksternal. Sebagai suatu gambaran, jika yang menjadi ukurannya itu adalah uang maka humas internal mampu memberi kontribusi profitabilitas perusahaan yang sama besarnya dengan yang diberikan oleh humas eksternal. Kegiatan *Internal Public Relations* merupakan kegiatan yang ditujukan untuk publik internal organisasi/perusahaan. Publik internal adalah keseluruhan elemen yang berpengaruh secara langsung dalam keberhasilan perusahaan, seperti karyawan, manajer, supervisor, pemegang saham, dewan direksi perusahaan dan sebagainya. Melalui kegiatan *Internal Public Relations* diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik internal dari organisasi/perusahaan. Dengan hubungan yang harmonis antara pihak-pihak yang terkait dalam perusahaan maka akan tercipta iklim kerja yang baik. Dengan begitu kegiatan operasional perusahaan akan berjalan dengan lancar.

Menurut Widjaja (2008:71) menyatakan bahwa dalam hubungan masyarakat terbagi atas dua salah satunya adalah “Hubungan masyarakat ke dalam (*internal public*). Dalam hubungan masyarakat ke dalam ini, ada komunikasi vertikal (atas bawah) dan komunikasi horizontal (bawah atas). *Employee relations* merupakan salah satu bentuk hubungan masyarakat ke dalam (*public internal*)”

Program hubungan masyarakat internal yang kuat membantu meningkatkan upaya hubungan masyarakat eksternal. Jika “wajah” yang ditampilkan perusahaan kepada publik tidak sama dengan yang dialami karyawannya, hal itu dapat membuat karyawan tidak percaya, sinis, dan memengaruhi moral. Dan dalam iklim saat ini di mana karyawan yang tidak terpengaruh dapat mengungkap realitas kehidupan perusahaan di media sosial, hal itu sebenarnya dapat menyebabkan sakit kepala hubungan masyarakat jika memperlakukan audiens internal secara berbeda.

2.3 Employee Relations

Employee relations adalah sekelompok orang-orang yang sedang bekerja (karyawan atau pegawai) di dalam suatu organisasi atau perusahaan yang jelas baik secara fungsional, organisasi maupun bidang teknis dan jenis pekerjaan (tugas) yang dihadapinya (Cutlip dkk.,2011 dalam Ruslan, 2010).

Seorang PR harus mampu berkomunikasi dengan segala lapisan karyawan baik secara formal maupun informal untuk mengetahui kritik dan saran mereka sehingga bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dalam organisasi/perusahaan. Karna dapat menimbulkan hasil yang positif yaitu karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pimpinan perusahaan.

Kegiatan *employee relations* bertujuan untuk mendapatkan saling pengertian antara pegawai, ataupun antara pimpinan dengan semua pegawai dalam sebuah organisasi, Mendapatkan data-data yang lengkap tentang sikap dan tingkah laku pegawai. Data ini diperlukan dalam rangka pembinaan, pengorganisasian, kerja sama, koordinasi dan evaluasi terhadap pegawai, Menciptakan kerja sama yang serasi antara pegawai, Menanamkan rasa damai kepada pegawai, Menanamkan rasa sukses kepada pegawai sehingga mereka merasa diberi kesempatan untuk maju dalam mengembangkan kariernya, Menanamkan loyalitas para pegawai, Menanamkan rasa tanggung jawab kepada para pegawai, Menciptakan adanya semangat kerja yang tinggi.

Pelaksanaan *employee relations* yang tepat pada suatu organisasi merupakan sarana teknis dan merupakan bentuk kegiatan metode komunikasi yang berguna untuk mengelola sumber daya manusia demi tercapainya tujuan organisasi. Yang mana hal tersebut pada akhirnya akan berakhir pada peningkatan produktivitas organisasi, baik secara kuantitas maupun kualitas. Pencapaian produktivitas ini bukan semata hasil kerja keras karyawannya, namun juga berkaitan dengan motivasi dan prestasi karyawan yang senantiasa bekerja dengan penuh semangat, memiliki kebanggaan, disiplin tinggi, dan mampu mencapai standar kerja.

Menurut Cutlip, Center, dan Brown maksud dan tujuan dari kegiatan *employee relations* yaitu:

- a. Sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik yang dipergunakan dalam suatu organisasi atau perusahaan.
- b. Untuk menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan para karyawan.
- c. Sebagai sarana saluran atau alat komunikasi dalam upaya menjelaskan tentang kebijaksanaan, peraturan, dan ketenagakerjaan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.
- d. Sebagai media komunikasi internal bagi karyawan untuk menyampaikan keinginan-keinginan atau sumbangan saran dan informasi serta laporan kepada pihak manajemen perusahaan (pimpinan).

Dalam mencapai tujuan-tujuan tersebut, menurut Ruslan kegiatan *employee relations* dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat dilaksanakan dalam bentuk berbagai macam aktivitas dan program, antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Program pendidikan dan pelatihan, Program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan yakni dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (*skill*) karyawan dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya.

- b. Program motivasi kerja berprestasi, program tersebut dikenal dengan istilah *Archivement Motivation Training* (AMT), dimana melalui program pelatihan tersebut diharapkan dapat mempertemukan antara motivasi dan prestasi kerja serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan, atau keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas tinggi.
- c. Program penghargaan atau *reward*. Program penghargaan yang dimaksudkan adalah upaya pihak perusahaan (pimpinan) dalam memberikan suatu penghargaan kepada karyawan yang berprestasi kerja maupun cukup lama masa pengabdian pekerjaan. Dalam hal ini penghargaan yang diberikan itu akan menimbulkan loyalitas dan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang tinggi terhadap perusahaan.
- d. Program acara khusus (*special events*) Yang merupakan suatu program khusus yang sengaja dirancang di luar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya dalam rangka event ulang tahun perusahaan, diadakan kegiatan keagamaan, olahraga, lomba, hingga berpiknik bersama yang dihadiri oleh pimpinan, dan semua para karyawannya. Kegiatan dan program tersebut dimaksudkan untuk menumbuhkan rasa keakraban bersama diantara sesama karyawan dan pimpinan.
- e. Program media komunikasi internal Membentuk media komunikasi internal melalui *bulletin*, *news release*, dan majalah perusahaan yang berisi pesan, informasi, dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan atau perusahaan dan pimpinan.

Karena itulah pembangunan hubungan yang baik antara perusahaan dengan karyawan seharusnya menjadi agenda utama yang dapat diwujudkan salah satunya melalui penerapan kegiatan *employee relations*.

Melalui kegiatan *employee relations* diharapkan dapat menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan perusahaan, sehingga dapat menciptakan rasa memiliki, motivasi, kreativitas yang tinggi dan ingin mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin dan akan mengurangi timbulnya dampak negatif terhadap manajemen suatu perusahaan seperti akan timbulnya rasa kejenuhan, kebosanan, bagi para pekerjanya yang nantinya akan berakibat pada kinerja karyawan kepada perusahaan.

2.4 Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata *motive* yang artinya dorongan atau daya penggerak atau kekuatan yang terdapat dalam *organism* yang menyebabkan *organism* itu bertindak atau berbuat. Menurut Abraham Maslow Kebutuhan motivasi manusia terdiri atas lima kategori yaitu fisiologis, keselamatan atau keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Kebutuhan pada urutan terendah tidak harus terpenuhi secara lengkap sebelum kebutuhan yang berada diurutan tertinggi menjadi lebih aktif.

Motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja diperusahaan. Motivasi adalah keadaan yang menggerakkan karyawan dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi ataupun perusahaan. Keadaan sikap karyawan yang pro dan positif pada situasi kerja dapat memperkuat motivasi kerjanya guna mencapai kinerja maksimal.

Edward Murray (Mangkunegara, 2005) berpendapat orang yang memiliki motivasi berprestasi tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a Melakukan sesuatu dengan sebaik-baiknya
- b Melakukan sesuatu dengan mencapai kesuksesan
- c Menyelesaikan tugas-tugas yang memerlukan usaha dan keterampilan
- d Berkeinginan menjadi orang terkenal dan menguasai bidang tertentu
- e Melakukan hal yang sukar dengan hasil yang memuaskan
- f Mengerjakan sesuatu yang sangat berarti
- g Melakukan sesuatu yang lebih baik dari orang lain

Motivasi dan produktivitas adalah suatu bagian yang saling terkait satu sama lainnya. Peningkatan motivasi kerja akan mempengaruhi peningkatan produktivitas, dan begitu pula sebaliknya, dimana setiap perusahaan menginginkan hasil produktivitas yang berkualitas yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *knowledge, skills, abilities, attitudes, dan behaviors* (Fahmi, 2013:116).

2.5 Kinerja

Menurut Suyadi Prawirasentono kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal.

Kinerja dalam organisasi merupakan hasil dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Suranto mengatakan pada hakikatnya standard. Kinerja karyawan dalam organisasi dapat dilihat dari tiga indikator sebagai berikut:

1. Tugas fungsional, seberapa baik seseorang menyelesaikan aspek-aspek pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan demikian kriteria kinerja seseorang sepenuhnya dinilai berdasarkan kecakapannya dalam melaksanakan tugas. Apabila dia mampu melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, maka dapat dikatakan bahwa kinerja orang tersebut di kategorikan baik.
2. Tugas perilaku, seberapa baik seseorang melakukan komunikasi dan interaksi antar persona dengan orang lain dalam organisasi: bagaimana dia mampu menyelesaikan konflik secara sehat dan adil, bagaimana ia mampu memberdayakan orang lain, dan bagaimana ia mampu bekerja sama dalam sebuah tim untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian ukuran kinerja bukanlah tugas, tetapi pada aspek lain, yaitu perilaku sosial di dalam organisasi itu.

3. Tugas etika, ialah seberapa baik seseorang mampu bekerja secara profesional sambil menjunjung tinggi norma etika, kode etik profesi serta peraturan-peraturan dan tata tertib yang dianut oleh suatu organisasi.

Maka dapat disimpulkan bahwasannya kinerja dalam organisasi merupakan hasil dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

BAB III

GAMBARAN UMUM INSTANSI

3.1 Logo RSUD Jend. A. Yani Metro



Gambar 3. 1 Logo RSUD Jend A. Yani Metro

Makna Logo

Logo adalah identitas suatu perusahaan dalam bentuk visual yang diaplikasikan dalam berbagai sarana fasilitas dan kegiatan perusahaan sebagai bentuk komunikasi visual.

Logo RSUD Jend. A. Yani Metro terinspirasi dari bentuk Bunga melati dan tergambar garis luar berwarna merah dan garis dalam berwarna hijau yang melambangkan bahwa RSUD Jend. A. Yani Metro selalu berkembang terus dan baunya yang harus akan tercium di seluruh Kota Metro dan sekitarnya. Gambar Payung dengan warna kuning dan Siger berwarna keemasan melambangkan RSUD Jend. A. Yani Metro adalah milik Pemerintah Kota Metro sesuai dengan

logo Kota Metro. Pilar warna merah melambangkan RSUD Jend. A. Yani Metro mempunyai semangat dan selalu bekerja sama antar karyawan untuk mewujudkan RSUD Jend. A. Yani Metro yang baik dan berwibawa. Bunga Wijaya Kusuma dan tanda silang berwarna hijau adalah bunga kesembuhan dan kehidupan yang melambangkan RSUD Jend. A. Yani metro selalu siap memberikan pertolongan kepada semua pasien untuk kesembuhan penyakit. Padi dan kapas berwarna hijau kuning, melambangkan kesejahteraan pegawai RSUD Jend. A. Yani Metro.

3.2 Sejarah RSUD Jend. A. Yani



Gambar 3. 2 Gedung RSUD Jend. A. Yani Metro

Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani, adalah semula Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah, yang kemudian aset tanah dan bangunan pada bulan Januari 2002 berdasarkan SK Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor: 188.342/IV/07/2002, diserahkan kepada pemerintah Daerah Kota Metro.

Awal berdirinya rumah sakit ini dimulai sejak tahun 1951 dengan nama Pusat Pelayanan Kesehatan (*Health Center*), yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah disekitar Kota Metro, dengan kondisi yang serba terbatas dimasa itu, tetap dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai satu-satunya pusat pelayanan kesehatan (*Health Center*) di Kota Metro.

Pada tahun 1953 fungsi pelayanan kesehatan sudah dapat ditingkatkan melalui keberadaan penggabungan bangsal umum pada unit pelayanan kesehatan Katolik (sekarang RB.Santa Maria) sebagai rawat inap bagi pasien, dan pada tahun 1970 bertambah lagi sarana bangsal perawatan umum dan perawatan bersalin.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.031/BERHUB/1972, Rumah Sakit Umum Ahmad Yani secara sah berdiri sebagai Rumah Sakit Umum Daerah tipe D, sebagai UPT Dinas Kesehatan TK II Lampung Tengah. Setelah beroperasi lebih kurang 15 tahun tepatnya pada tahun 1978 berhasil meningkatkan status menjadi Rumah Sakit tipe C yang memiliki sarana rawat inap berkapasitas 156 tempat tidur, berdasarkan SK. MenKes. No.303/MENKES/SK/IV/1987, dan berperan sebagai pusat Rujukan Pelayanan Kesehatan untuk Wilayah Kabupaten Lampung Tengah serta sekaligus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kabupaten TK II Lampung Tengah.

Pada akhir tahun 1995 berdasarkan surat Bupati Kepala Daerah TK.II Lampung Tengah Nomor 445/7423/03/1995, dan tanggal 27 Desember 1995, dan persetujuan Mendagri dengan surat No.445/883/PUOD/1996, tanggal 22 maret 1996 menjadi Unit Swadana artinya disuatu sisi bukti kemampuan pengelolaan Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani sudah dianggap layak, dan sisi lain tentunya peningkatan tanggung jawab terhadap eksistensi rumah sakit dimasa yang akan datang.

Pada tahun 2003 RSUD Jend. A. Yani sebagai salah satu lembaga organisasi layanan publik dibawah Kepemerintahan Kota Metro dengan fungsi peranan lembaga teknis Daerah disamping memiliki keterkaitan struktural juga mempunyai kewenangan, otonomi seperti yang diamanatkan oleh Undang-undang No.32 tahun 2004, yang secara substantial dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat di Kota Metro dan sekitarnya.

Pada tanggal 28 Mei tahun 2008 berdasarkan Kepmenkes RI No : 494/MENKES/SK/V/2008, Rumah Sakit Umum Daerah Jend. A. Yani meningkat kelasnya yaitu dari kelas C menjadi kelas B yang memiliki jumlah tempat tidur rawat inap 212.

Berdasarkan Perda Kota Metro No. 7 Tahun 2008 bahwa RSUD Jend. A. Yani merupakan Lembaga Teknis Daerah namun pada tanggal 30 Desember 2010 dengan Peraturan Walikota Metro NO :343/KPTS/RSU/2010, RSUD Jend. A. Yani ditetapkan sebagai Instansi Pemerintah Kota Metro yang menerapkan PPK-BLUD.

Rumah Sakit Umum dalam pelayanan kesehatan memberikan pelayanan antara lain *kuratif, rehabilitatif, preventif* dan *promotif*. Kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan serta masyarakat dari wilayah Kota Metro dan sekitarnya. Hal ini menuntut agar RSUD Jend. A. Yani harus memiliki keunggulan kompetitif (*Competitive advantages*) agar dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik sehingga tidak ditinggalkan oleh pelanggannya.

Visi, Misi Falsafah dan tujuan Rumah Sakit adalah sebagai pedoman untuk terselenggaranya pelayanan medik yang berkualitas terjangkau dan adil bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan.

3.3 Visi dan Misi RSUD Jend. A. Yani

a Visi

Rumah Sakit unggul dalam Pelayanan dan Pendidikan

b Misi

Misi RSUD Jend. A. Yani Metro adalah:

- Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan
- Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing

- Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman
- Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan
- Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan

3.4 Tugas dan Fungsi

a Tugas

Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya promotif, pencegahan, pelatihan tenaga kesehatan, penelitian dan pengembangan di bidang kesehatan.

b Fungsi

- Penyelenggaraan Pelayanan Medik
- Penyelenggaraan Pelayanan Penunjang Medik dan Non Medik
- Penyelenggaraan Pelayanan dan Asuhan Keperawatan
- Penyelenggaraan Pelayanan Rujukan
- Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan
- Penyediaan Fasilitas Penyelenggaraan Pendidikan bagi calon dokter, dokter spesialis, sub spesialis dan tenaga kesehatan lainnya
- Penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan
- Penyelenggaraan Kegiatan Ketatausahaan
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota Metro

3.5 Pelayanan RSUD Jend. A. Yani Metro

Jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh RSUD Jend. A. Yani Metro sebagai berikut:

a. Pelayanan IGD

b. Pelayanan Rawat Inap

1. Ruang Anak

7. Ruang Neonatus

- | | |
|--------------------------------------|-------------------|
| 2. Ruang Bedah | 8. Ruang Bersalin |
| 3. Ruang Kebidanan | 9. Ruang VIP |
| 4. Ruang Penyakit Dalam (A, B dan C) | 10. Ruang Paru |
| 5. Ruang Paviliun Umum | 11. Ruang Jantung |
| 6. Ruang Syaraf | |

c Pelayanan ICU

d Pelayanan Hemodialisa

e Pelayanan Penunjang diagnosa lainnya sebagai berikut:

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. Instalasi Bedah Sentral/Ok | 7. Unit Washrey/Laundry |
| 2. Instalasi Farmasi | 8. Ambulance/Mobil Jenazah |
| 3. Instalasi Rehabilitas Medik | 9. Pemulasaran Jenazah |
| 4. Instalasi Gizi | 10. Insenerator |
| 5. Instalasi Sanitasi | |
| 6. Instalasi Pemeliharaan Sarana
Dan Prasarana Rumah Sakit
(IPSPRS) | |

f Layanan Poliklinik Rawat Jalan

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Poliklinik Orthopedi | 14. Poliklinik Mata |
| 2. Poliklinik Bedah | 15. Poliklinik Penyakit Dalam |
| 3. Poliklinik THT | 16. Poliklinik Hemato Onkologi |
| 4. Poliklinik Paru | 17. Poliklinik Gigi & Mulut |
| 5. Poliklinik Jiwa | 18. Poliklinik Bedah Mulut dan
Maksilofasial |
| 6. Poliklinik Rehabilitas Medik | 19. Poliklinik Bedah Onkologi |
| 7. Poliklinik MCU | 20. Poliklinik Syaraf |
| 8. Poliklinik Akupunktur | 21. Poliklinik Konservasi Gigi |
| 9. Poliklinik Kebidanan | 22. Poliklinik Urologi |
| 10. Poliklinik Kulit & Kelamin | 23. Poliklinik IPWL (Narkoba) |
| 11. Poliklinik Tumbuh Kembang | 24. Poliklinik Geriatri |
| 12. Poliklinik Anak | |
| 13. Poliklinik Jantung | |

3.6 Nilai RSUD Jend. A. Yani Metro

- S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar)
- Empati dan etika
- Taat dan patuh pada aturan
- Inovatif
- Amanah

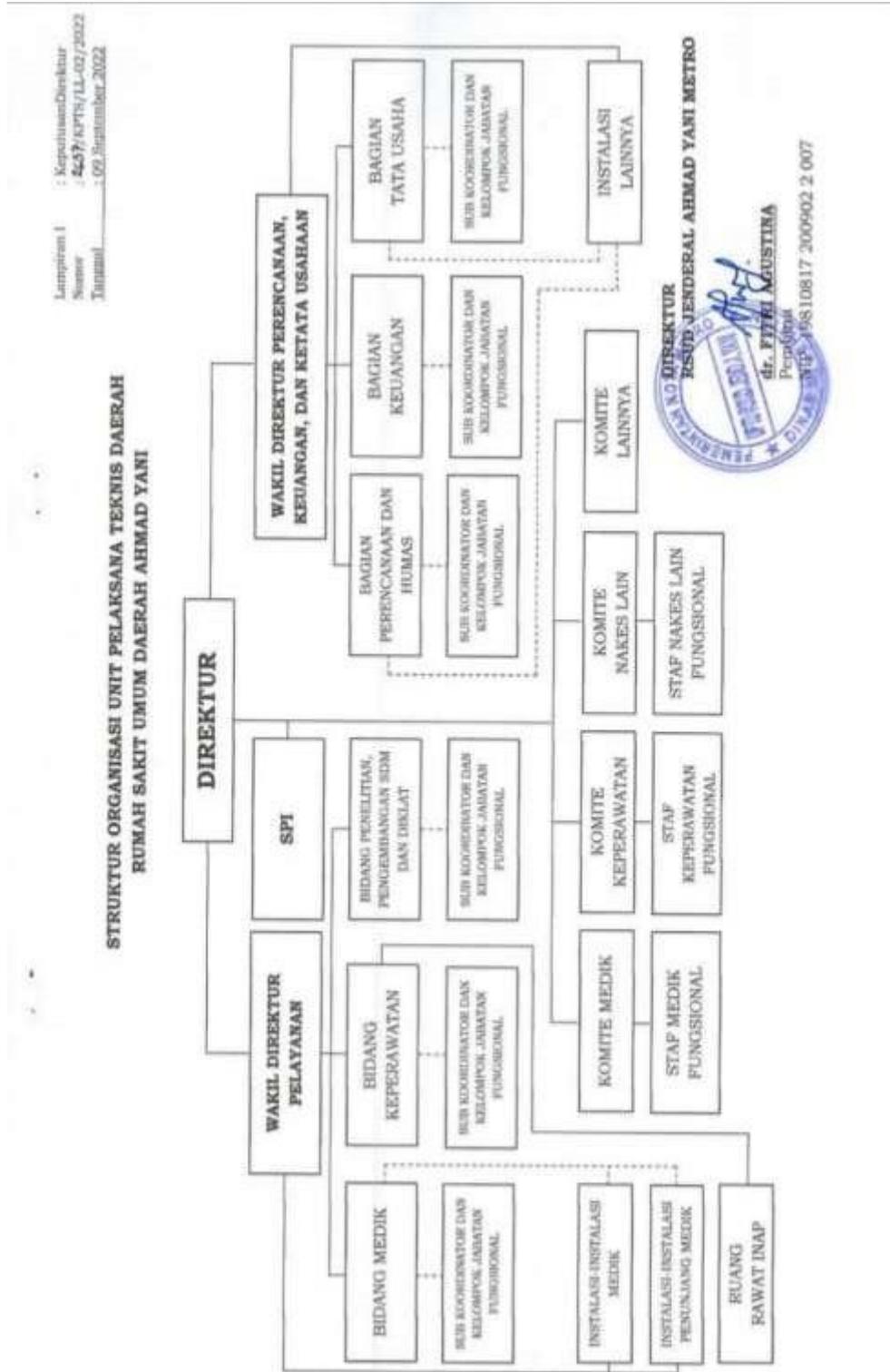
3.7 Prinsip RSUD Jend. A. Yani Metro

Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar

3.8 Moto RSUD Jend. A. Yani Metro

Kesehatan Anda Adalah Kebahagiaan Kami

3.9 Struktur Organisasi RSUD Jend. A. Yani Metro



Gambar 3. 3 Struktur Organisasi

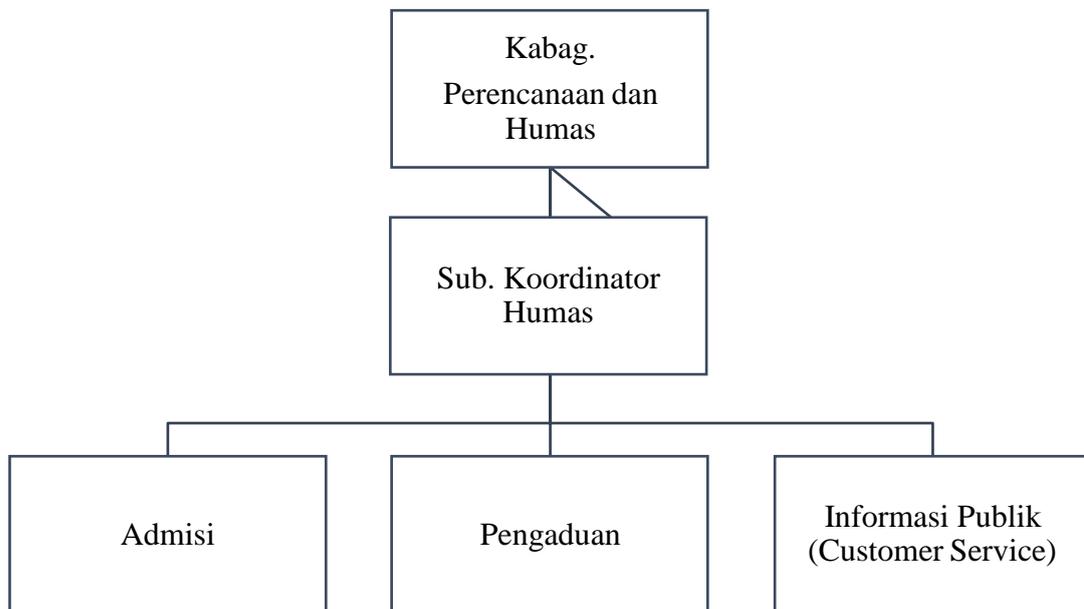
3.10 Gambaran Umum Sub Bagian Humas

Sub Bagian Humas merupakan bagian yang bertanggung jawab langsung kepada kepala Bidang Perencanaan dan Humas Managemen RSUD Jend. A. Yani Metro. Sub Bagian Humas bertanggung jawab dan melakukan fungsi manajemen komunikasi, dan informasi dalam rangka menciptakan citra dan reputasi positif instansi. Humas menjalankan fungsi kehumasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksinya). Tata kelola kehumasan adalah proses yang meliputi kegiatan analisis situasi (pengumpulan data dan fakta), strategi (perencanaan dan program), implementasi (tindakan dan komunikasi), dan evaluasi (pengukuran hasil). Dengan tetap berpegangan kepada komitmen, etika kehumasan dan praktik-praktik terbaik. Ruang Sub Bagian Humas memiliki fasilitas yang memadai mulai dari perangkat elektronik untuk bekerja seperti, komputer, printer, *scanner*, serta AC untuk kenyamanan di dalam ruangan.

Sub Bagian Humas memiliki peran penting terhadap RSUD Jend. A. Yani Metro yaitu sebagai komunikator yang membuka akses saluran komunikasi dua arah antara RSUD Jend. A. Yani Metro dengan publiknya, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui saluran kehumasan. Sebagai fasilitator, yang berperan menyerap perkembangan situasi dan aspirasi publik untuk dijadikan masukan bagi pimpinan RSUD Jend. A. Yani Metro dalam mengambil keputusan. Selain itu juga berperan dalam pelayanan informasi terhadap internal instansi dengan publik. sebagai katalisator yang berperan dalam melakukan berbagai pendekatan strategis guna mempengaruhi sikap dan pendapat tentang RSUD Jend. A. Yani Metro. serta sebagai konselor, adavisor, interpretator yang merupakan konsultan penasihat, dan penerjemah kebijakan instansi.

Tugas dari Sub Bagian Humas sendiri adalah menyelenggarakan rencana kegiatan kehumasan, penyebarluasan dan pengendalian informasi rumah sakit serta melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam rangka menciptakan citra dan reputasi positif instansi.

3.11 Struktur Sub Bagian Humas



Gambar 3. 4 Struktur Sub Bagian Humas

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tugas akhir penulis dengan judul “Implementasi Program *Employee Relations* Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai RSUD Jenderal Ahmad Yani” didapatkan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Peran humas RSUD Jend. A. Yani dalam perencanaan hingga pelaksanaan program *employee relations* belum berjalan maksimal, berdasarkan temuan penulis humas RSUD Jend. A. Yani tidak dilibatkan dalam perencanaan namun ikut terlibat dalam pelaksanaan program tersebut.

2. Program *employee relations* RSUD Jend. A. Yani berjalan dengan baik dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan adanya program ini membuat pegawai merasa lebih diperhatikan. Motivasi para pegawai dalam bekerja semakin meningkat, disiplin waktu hingga bersedia lembur kerja tidak menjadi masalah karena lingkungan kerja yang nyaman dan *enjoy*. Media komunikasi internal, penghargaan dan *special event* menjadi kunci dalam menjalin hubungan antar pegawai. Dimana hasil tersebut dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas pegawai berupa prestasi yang diraih, motivasi dalam bekerja semakin meningkat, kedisiplinan pegawai, rasa tanggung jawab, adanya rasa memiliki terhadap perusahaan, bertahan dalam perusahaan, ikut berkontribusi dalam kegiatan sosial yang ada dalam organisasi, dan bekerja dengan maksimal.

3. Terdapat kendala seperti pada program acara khusus (*special event*) yang mana pada pelayanan gawat darurat dan rawat inap, pegawai yang terkena bentrok jadwal dengan pelaksanaan program acara khusus (*special event*) dikarenakan harus terus memberikan pelayanan kesehatan pasien secara maksimal sehingga tidak bisa meninggalkan ruangnya. namun secara keseluruhan program *employee relations* berjalan dengan baik dan menjadi pendorong para pegawai dalam meningkatkan kinerja.

5.2 Saran

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan, penulis mencoba memberikan saran ataupun masukan yang berkaitan dengan masalah yang penulis angkat, dan tentunya saran yang diberikan sesuai kemampuan penulis, maka ada beberapa hal yang ingin penulis sarankan yaitu hendaknya RSUD Jend. A. Yani memberikan sistem *rolling* khususnya pada program acara khusus (*special event*) seperti *gathering*, kegiatan olahraga hingga perayaan hari lahir instansi, yang tidak bisa diikuti oleh semua pegawai, agar pegawai yang tidak dapat mengikuti kegiatan *employee relations* dikarenakan bentrok dengan jadwal kerja dapat ikut merasakan kegiatan tersebut, sebab kegiatan *employee relations* memberikan dampak semakin baiknya kinerja pegawai dalam suatu instansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachamn, Oemi. (2001). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya.
- Anggoro, M. Linggar. (2008). *Teori & Profesi Kehumasan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Amin Widjaja, (2008). *Dasar Dasar Customer Relationship. Management*. Harvarindo, Jakarta.
- Amin, Widjaja Tunggal. (2005). *Internal Auditing*, Edisi Lima. Yogyakarta: BPFE
- Arni Muhammad. (2009). *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Butterick, Keith. (2012). *Pengantar Public relation Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cutlip, Scoot M, dkk. (2011). *Effective Public Relations*. Wisconsin: Prentice Hall.
- Effendy, Onong Uchjana. (1998). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Fahmi. (2009). *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai SPBU Pandanaran Semarang*, Skripsi Universitas Gunadarma.
- Hasibuan. Malayu, S.P. (2007). *Organisasi dan Motivasi*. Bandung: Bumi Aksara.
- Jefkins, Frank. (2003). *Publik Relations*. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pertama.
- Laksamana, Agung. (2010). *Internal Public Relations*. Jakarta : Republika
- Lattimore, Dan, Dkk. (2010). *Public Relations*, Edisi 3 Profesi dan Praktik. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mai S, R, E. (2020). *Implementasi Employee Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Porvinsi Riau*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Dahwak dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri: Riau.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM* Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

- Moore, H Frazier. (2005). *Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Monika L. (2016). *Implementasi Employee Relations Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di PT PLN Area Pekanbaru*, JOM FISIP Vol.5: Edisi II Juli – Desember 2018.
- Morissan. (2010). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Prenada Media Group
- Morissan, (2008). *Manajemen Publik Relations. Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta.
- Ningsih, S, L., Y. Lestari, P. Arif, E. (2009). *Strategi Employee Relations Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Citra Pada PT Kereta Api (PERSERO)*. Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol.7 (2).
- Olivier, Sandra. (2001). *Strategi Publik Relations*. PT. Glora Aksara Pratama.
- Prawirosentono, Suyadi. (2008). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Risma K, Arwidia A. (2020). *Penerapan Program Employee Relations dalam meningkatkan kerja karyawan di PT PLN (PERSERO) PUSLITBANG*. Universitas Pancasila.
- Ruslan, Rosadi (2007). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ruslan Rosady (2014), *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta : Rajawali Grafindo Pers.
- Ruslan, Rosady. (2003). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta:PT. Rajagrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (2010) *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti, (2001). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, Mandar Maju, Bandung.
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. (2004). *Dasar-Dasar Public Relations*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Suhandang, Kustadi. (2004). *Public Relations Perusahaan: Kajian, Program dan Implementasi*. Bandung: Penerbit Nuansa
- T. Hani Handoko. (1995). *Managemem Personalialia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPEE
- Ujang Sumarwan, Dkk. (2015). *Pemasaran Strategi Perspektif Perilaku Konsumen Dan Marketing Plan* (Bogor: IPB Press).

Widjaja, H. A. W. (2010). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta:
Bumi Aksara

Sumber lainnya

Arsip manajemen RSUD Jend. A. Yani

Website RSUD Jend. A. Yani <https://rsuay.metrokota.go.id/>