

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Humas

(Cutlip, Center dan Broom, 2009:4) menyatakan bahwa, Humas adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengrtian dan dukungan publik.

“The Statement of Mexico” mendefinisikan humas adalah sebagai seni dan ilmu pengetahuan sosial untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi-konsekuensi menasihati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program-program yang berncan mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani baik kepentingan organisasi maupun kepentingan umum.

Humas (Hubungan Masyarakat) adalah salah satu bagian inti dalam suatu organisasi. Karena, dengan adanya humas maka organisasi tersebut dapat di kembangkan dengan baik, lebih terorganisir, dan ada upaya untuk peningkatan citra sesuai dengan baik, lebih terorganisir, dan ada upaya untuk peningkatan citra sesuai dengan tujuan humas (untuk membangun/ mengembangkan citra/image suatu organisasi) dan juga menjadi penghubung/mediator eksternal ataupun internal dalam organisasi itu sendiri. (H. Anang ; 2014)

Menurut Denny Griswold yang dikutip oleh Nova (2009:33), Humas adalah manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mempelajari kebijakan dan prosedur individual atau organisasi sesuai dengan kepentingan publik, dan menjalankan program untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik.

Apabila disampaikan maka hubungan masyarakat (Humas) merupakan bagian dari fungsi manajemen, yang diperlukan dalam suatu organisasi atau perusahaan, untuk mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan tersebut, melalui serangkain program yang direncanakan dan diimplementasikan kepada halayak di dalam dan di luar perusahaan, guna menciptakan pemahaman dan memperoleh timbal balik yang saling menguntungkan antar pihak.

2.2 Fungsi Humas

Menurut Nova (2009:38), fungsi Humas atau *Public Relations* adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antar lembaga (organisasi) dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (*opini publik*) yang menguntungkan lembaga organisasi.

2.3 Tujuan Kegiatan Humas

Menurut Widjaja (2008:55), tujuan humas yaitu untuk mengembangkan hubungan harmonis dengan pihak lain yakni publik (umum, masyarakat). Tujuan humas adalah untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di suatu pihak dan dengan publik di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timabal balik.

2.4 Peran Huamas

Mewujudkan visi dan misi perusahaan untuk menjadi besar dan maju bukanlah pekerjaan mudah, hambatan dari lingkungan internal maupun eksternal merupakan hal-hal yang tidak dapat diduga. Oleh sebab itu, humas sebagai salah satu fungsi manajemen di perusahaan yang berperan untuk menyaring informasi yang berhubungan dengan perusahaan dan memfasilitasi kegiatan komunikasi untuk memberikan pemahaman kepada publik internal dan eksternalnya.

Menurut Cutlip, dkk (2009:46), peran humas terbagi atas 4 (empat) yaitu:

a) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar public Relations yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*Public Relationship*).

b) Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

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. Di pihak 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.

c) *Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem Solving Process Fasilitator)*

Peranan praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan Public Relation 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 dihadapi secara rasional dan profesional.

d) *Teknisi Komunikasi (Communication Technician)*

Peran *Communication Technician* ini menjadikan praktisi Humas sebagai *Jurnalist in Resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan.

Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya (*employee relations and communication media model*).

2.5 Proses Pelaksanaan Tugas Humas

Supaya pelaksanaan tugas humas dapat dijalankan sesuai dengan peranannya, maka penting untuk diketahui bahwa terdapat proses dalam pelaksanaan tugas tersebut, berikut ini proses pelaksanaan tugas humas menurut Widjaja, (2008:56).

a. Menyediakan dan mendengar (*fact finding*)

Taraf *research-listening* atau *fact finding*, meliputi penelitian pendapat, sikap dan reaksi orang-orang atau publik. Disini dapat diketahui masalah apa yang sedang dihadapi.

b. Mengambil ketentuan dan merencanakan (*Planning*)

Setelah pendapat, sikap dan reaksi publik dianalisa lalu diintegrasikan atau diserahkan dengan kebijaksanaan dan kegiatan organisasi. Pada taraf ini bisa ditemukan “pilihan yang diambil”.

c. Melaksanakan komunikasi (*communication*)

Rencana-rencana di atas harus dikomunikasikan dengan semua pihak yang bersangkutan dengan metode yang sesuai. Dalam tahap ini kita “menerangkan (menjelaskan) tindakan yang diambil dan apa alasan jatuhnya pilihan tersebut”.

d. Penilaian (*evaluation*)

Dinilai segi-segi berhasil dan tidaknya, apa sebab-sebabnya, apa yang sudah dicapai apa resep kemanjurannya dan apa faktor penghambatnya. “Itulah pertanyaan yang timbul dalam tahap ini”.

2.6 Pendekatan Strategi Humas

Menurut Ruslan (2012:142), Humas berfungsi menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan tanggung jawab serta partisipasi antar pejabat humas dan masyarakat (khalayak sebagai sasaran), fungsi tersebut diwujudkan dengan pendekatan atau strategi humas sebagai berikut:

1. Strategi Operasional

Melalui pelaksanaan program humas yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan (*sociologi approach*), melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari opini publik atau kehendak masyarakat terkam pada setiap berita atau surat pembaca yang dimuat di media massa.

2. Pendekatan Persuasif dan Edukatif

Fungsi humas adalah menciptakan komunikasi dua arah (timbal balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan melakukan pendekatan persuasif, agar tercipta saling pengertian.

3. Pendekatan Tanggung Jawab

Menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai tersebut bukan ditujukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik sasarannya, namun untuk memperoleh keuntungan bersama.

4. Berupa membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik hubungan ke dalam maupun keluar untuk meningkatkan kerja sama.

2.7 Program Humas

Sesuai dengan perannya sebagai pengedali untuk kepentingan umum, sebagai mediator antara pimpinan dengan publik, dan sebagai dokumentator, maka program humas dititikberatkan sebagai berikut, Widjaja, (2008:61).

1. Program Pelayanan

Program ini berupa pelayanan data atau informasi baik secara lisan maupun tertulis, termasuk penyelenggaraan display tetap dan pameran.

2. Program Mediator

Program ini berupa penerbitan berbagai media massa, penyelenggaraan konferensi pers, wisata pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana yang negatif dan lain-lain.

3. Program Dokumenter

Program ini berupa pembuatan dokumentasi film, foto rekaman (kaset audio dan video) transkrip pidato dan lain-lain.

2.8 Hubungan Masyarakat Keluar (*Public Eksternal*)

Menurut Widjaja (2008:73) hubungan masyarakat keluar turut menentukan keberhasilan kegiatan hubungan masyarakat suatu badan atau lembaga. Hubungan masyarakat keluar ini dikenal sesuai dengan khalayak dari publik eksternal yang terdiri dari:

a. *Perss Relation*

Yaitu mengatur dan memelihara hubungan dengan pers umumnya dengan media massa seperti pers, radio, film, dan televisi yang utama adalah pers.

b. *Government Relation*

Yaitu mengatur dan memelihara hubungan dengan pemerintah. Baik pemerintah pusat maupun daerah. Lembaga atau instansi resmi yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan.

c. *Community Relations*

Yaitu mengatur dan memelihara hubungan dengan masyarakat setempat.

d. *Supplier Relations*

Mengatur dan memelihara hubungan dengan para leveransir (pemborong), kontraktor agar segala kebutuhan perusahaan dapat diterima secara teratur serta dengan harga dan syarat-syarat yang wajar.

e. *Customer Relation*

Mengatur dan memelihara hubungan dengan para pelanggan, sehingga hubungan itu selalau dalam situasi bahwa langganannya yang sangat membutuhkan perusahaan, bukan sebaliknya.

2.9 Dfinisi Masyarakat dan Pasien

2.9.1 Definisi Masyarakat

Menurut zulfaidah indriana Masyarakat (*society*) diartikan sebagai sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup (atau semi terbuka), dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata "masyarakat" sendiri berakar dari kata dalam bahasa Arab, *musyarak*. Lebih abstraknya, sebuah masyarakat adalah suatu jaringan hubungan-hubungan antar entitas-entitas. Masyarakat adalah sebuah komunitas yang interdependen (saling tergantung satu sama lain)

Menurut Syaikh Taqyuddin An-Nabhani, sekelompok manusia dapat dikatakan sebagai sebuah masyarakat apabila memiliki pemikiran, perasaan, serta sistem/aturan yang sama. Dengan kesamaan-kesamaan tersebut manusia kemudian berinteraksi sesama mereka berdasarkan

2.9.2 Pengertian Pasien

Menurut DEPDIKBUD pengertian pasien adalah sebagai berikut: Pasien adalah orang sakit yang dirawat oleh seorang dokter “Jadi pasien adalah seseorang yang kondisi badannya tidak pada semestinya atau kurang baik dimana orang tersebut dirawat oleh seorang dokter.

2.9.2.1 Pengertian Rawat Jalan

Rawat jalan adalah pelayanan pengobatan di fasilitas pelayanan kesehatan dengan tidak harus menginap di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut baik di dalam gedung dan diluar gedung.

Jadi, pengertian rawat jalan adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter dan tidak mengharuskan pasiennya untuk menginap.

2.9.2.2 Pengertian Diagnosa

Menurut DEPDIKBUD pengertian diagnosa adalah sebagai berikut “Diagnosa adalah penentuan jenis penyakit dengan cara meneliti atau memeriksa gejala - gejalanya.”

Jadi, diagnosa adalah penentuan jenis penyakit oleh seorang ahli kesehatan atau dokter yang dilakukan melalui proses pemeriksaan gejala - gejala yang dialami oleh pasien.