



## **STRATEGI PUBLIC RELATIONS RUMAH SAKIT CINTA KASIH TZU CHI DALAM EMPLOYEE RELATIONS**

**Ita Suryani, Horidatul Bakiyah, Mike Indarsih, Rikardo Efendi Dabukke**  
**Dosen Universitas Bina Sarana Informatika**  
**(Naskah diterima: 20 November 2019, disetujui: 25 Desember 2019)**

### *Abstract*

*This research entitled "Public Relations Strategy Hospitals Charity Tzu Chi In Employee Relations". Ineffective employee relations as well as services that are less good at the hospital Charity Tzu Chi will result in failure which can result in a negative impact against the hospital itself. The above problems will be solve by making an activity that is build and educate employees in order to always be able to work better in serving the patients and can be more compact in each process in the works. This research uses the scientific research method of characteristics are rational, empirical and systematic way. where in it include observation, interviews and so forth that serves to complete the research well and true. The data obtained in the research results of the Tzu Chi kegiatan Camp that is add to it insights participants, add to the cohesiveness of the participants as well as the Committee's activities. The participants also willing when employee relations activities as has been done will be done again, because the participants admitted to obtain the many benefits that can be done in the workplace and in the environment. Tzu Chi Camp activity can be arranged well done and has a wonderful benefit. It seems from the employee who more diligent, compact and appreciate with the others. They keep environment well and keeping health with the vegetarian.*

**Keyword:** Public Relations Strategy, Employee Relations

### **Abstrak**

Penelitian ini berjudul “Strategi Public Relations Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Dalam Employee Relations”. Hubungan karyawan yang tidak efektif serta pelayanan yang kurang baik di Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi akan mengakibatkan kegagalan yang dapat mengakibatkan dampak yang negative terhadap rumah sakit itu sendiri. Masalah di atas akan dapat di selesaikan dengan membuat suatu kegiatan yang bersifat membangun dan mendidik para karyawan agar senantiasa bisa bekerja lebih baik dalam melayani pasien serta dapat lebih kompak dalam setiap proses dalam bekerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian ilmiah yang ciri-cirinya bersifat rasional, empiris dan sistematis. dimana di dalamnya mencakup observasi, wawancara dan sebagainya yang berfungsi untuk menyelesaikan penelitian dengan baik dan benar. Data hasil penelitian yang di peroleh dari kegiatan Tzu Chi Camp yaitu menambahnya wawasan peserta, menambah kekompakan para peserta begitu juga dengan panitia kegiatan. Para peserta juga bersedia bila mana kegiatan hubungan karyawan seperti yang telah dilakukan akan

dilakukan kembali, karena para peserta mengaku memperoleh banyak manfaat yang bisa dilakukan di tempat kerja maupun di lingkungan hidup. Kegiatan Tzu Chi Camp berjalan dengan baik, lancar dan mempuanyai manfaat yang luar biasa.

**Keyword:** *Strategi Public Relations, Employee Relations.*

## I. PENDAHULUAN

**K**omunikasi merupakan salah satu aktivitas dasar manusia, dengan adanya proses komunikasi maka kebutuhan manusia itu sendiri telah memenuhi sebagian dari kebutuhan sosialnya. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dapat dimengerti arah dan tujuan komunikasi tersebut. Terbentuknya komunikasi adalah dengan adanya komunikator kemudian pesan yang akan disampaikan dan adanya komunikasi. Komunikator adalah orang yang memberikan informasi sedangkan komunikasi adalah orang yang menerima informasi. Dapat dikatakan komunikasi yang efektif bila komunikasi menerima pesan dari komunikator dengan jelas dan dimengerti baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal.

*Public Relations* (hubungan masyarakat) adalah multi ilmu dimana PR (*Public Relations*) adalah suatu suatu jurusan yang mempelajari banyak hal terutama di bidang komunikasi. PR juga sering dipergunakan untuk perusahaan-perusahaan yang udah bertaraf nasional bahkan bertaraf internasional. Hal ini me-

nunjukkan bahwa pentingnya PR dalam suatu organisasi maupun perusahaan. Salah satu fungsi PR adalah untuk membangun citra dan memegang kendali perusahaan sedangkan untuk peran PR adalah menjaga dan memelihara hubungan baik antar organisasi ataupun perusahaan.

Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi adalah rumah sakit yang fundamental dimana kesehatan pasien yang diutamakan. Pelayanan yang baik dan tidak membeda-bedakan pasien adalah hal yang sering ditemukan. Bukan rahasia lagi bahwa biaya berobat tau operasi di RSCK Tzu Chi tidak meminta uang muka atau jaminan tetapi bilamana dari pihak pasien ingin memberikan deposit, pihak rumah sakit juga menerima dengan baik dan memberikan penjelasan-penjelasan yang membantu pasien.

Produktivitas suatu perusahaan dapat dilihat dari besarnya peranan karyawan. Pentingnya peranan karyawan dalam mencapai suatu tujuan perusahaan, sewajarnya bila pimpinan selalu memberi perhatian yang lebih kepada karyawan maupun kepada keluarga karyawan maka keikhlasan ataupun produkti-

vitas yang diterima oleh perusahaan akan semakin baik. Karyawan merupakan pondasi bagi suatu perusahaan, dimana tanpa adanya karyawan maka kelangsungan perusahaan itu tidak bisa berjalan dengan efektif. Sama halnya di RSCK Tzu Chi, tanpa adanya karyawan maka kelangsungan atau operasional tidak berjalan dengan baik, bilamana tidak ada perawat, maka tidak ada yang melayani pasien untuk berobat, kalau tidak ada dokter maka tiidak ada yang mengobati pasien, bilamana tidak ada satpam, maka tidak ada yang mengamanan atau melayani keperluan pasien terkait hal yang di inginkan. Hal itu adalah contoh kecil yang membuktikan pentingnya karyawan dalam rumah sakit.

Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi berada di tengah-tegah pemukiman penduduk dimana mayoritas penduduknya merupakan masyarakat gusuran dari Kapuk Muara pada beberapa tahun lalu. Lokasi rumah sakit yang strategis dimana dikelilingi oleh pemukiman banyak penduduk diantaranya rumah susun Cengkaren Indah, Rumah Susun Flamboyan, bahkan Rumah susun Budha Tzu Chi yang mengelilingi RSCK Tzu Chi. Dengan lokasi yg strategis dapat membantu para masyarakat sekitar yang dimana penduduknya memang ramai padat penduduk. Selain daripada lokasi

yang strategis, RSCK Tzu Chi juga juga memiliki banyak fasilitas seperti rawat inap, poli klinik, ruang operasi, radiologi, UGD, ruang bersalin dan fasilitas-fasilitas lainya.

Pelayanan karyawan yang kurang baik serta kurang efektif dala fungsinya maka diadakan kegiatan *Employee Relations*, dimana salah satunya adalah Tzu Chi Camp pada bulan November 2018. Kegiatan ini bertujuan untuk membangun komunikasi yang baik antar karyawan serta profesionalisme yang harus diembannya. Dalam kegiatan Tzu Chi Camp diajarkan untuk melayani tanpa pamrih dan penuh dengan kasih sayang dengan cara berkomunikasi yang efektif. Selain mempererat komunikasi karyawan dengan managemen atau karyawan dengan karyawan, PR juga mengharapkan bertambahnya kesadaran akan pentingnya berkomunikasi dengan baik antar pri-badi yang baik. Sehingga kegiatan yang dilakukan oleh PR RSCK Tzu Chi dapat menimbulkan efek yang baik untuk semua karyawan terutama dalam berkomunikasi.

## **II. KAJIAN TEORI**

### **2.1 Pengertian *Public Relations***

Menurut Cutlip, Center, & Broom, (2017:6) menyatakan, “Public Relations adalah fungsi managemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan

bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan organisasi tersebut”.

Menurut Soemirat & Ardianto, (2017: 1) menyatakan, “PR adalah sebuah ilmu dalam rumpun ilmu social, dan menjadi bagian ilmu dari induknya ilmu komunikasi. Selain ilmu, PR pun menjadi sebuah profesi di bidang komunikasi, yakni profesi sebagai *Public Relations officer* (PRO/pejabat humas) di lembaga atau perusahaan; sebagai konsultan PR, yakni *event organizer* (penyelenggara berbagai event dari lembaga atau prusahaan yang menjadi klien-nya; *researcher for public relations* (konsultan bidang penelitian PR); *trainer for public relations* (konsultan untuk pelatihan PR); *crisis PR, crisis communications, crisis management* (konsultan untuk menangani krisis PR, krisis, dan krisis management); *advertisising designer* (perancang iklan untuk kegiatan PR); *excerpts of PR* (tenaga ahli di bidang kementrian, perusahaan dan organisasi nirlaba); dan sebagainya.

## **2.2 Peran PR dan PR Non-Profit**

Menurut Gassing & Suryanto, (2016: 107) dalam bukunya (rosadi ruslan, 2006:20) menyatakan “peranan praktisi PR (*public relations officer*) dibedakan menjadi dua bagian, yakni peranan manajerial (communications

manager role) dan peranan teknis (*communications technician role*”).

Peran PR dalam organisasi nonprofit mengikuti sebuah pola historis, PR sering ditambah, dikembangkan, dan diangkat statusnya ketika organisasi ketika menghadapi kekuatan luar, terancam mendapat penurunan dana, atau menghadapi ancaman pembubaran, atau didesak untuk berubah atau melakukan reformasi. Sektor non profit menghadapi semua krisis dalam lingkungan dimana persaingan untuk mendapat sumbangan makin ketat, subsidi pemerintah makin berkurang, dan meningkatnya permintaan layanan. Dalam kebanyakan agen nonprofit, PR bertujuan untuk:

1. Mendefenisikan atau memberi “brand” organisasi, mendapat penerimaan misinya dan melindungi reputasinya.
2. Mengembangkan saluran komunikasi dengan pihak-pihak yang dilayani organisasi.
3. Menciptakan dan memelihara iklim yang baik mengumpulkan dana.
4. Mendukung pengembangan dan pemeliharaan kebijakan publik yang cocok untuk misi organisasi.
5. Memberi informasi dan motivasi konstitusi organisasional utama (seperti karyawan. Sukarelawan, dan komisaris) untuk me-

ngabdikan diri mereka dan bekerja secara produktif dalam mendukung misi, tujuan, dan sasaran organisasi.

Meskipun sasaran ini biasa terdapat di dalam banyak organisasi nonprofit, taktik PR nya mungkin berbeda jauh. Misalnya rumah sakit biasanya lebih banyak menginvestasikan lebih banyak program PR dan program terkait seperti marketing dan pengembangan. Pada tahun-tahun belakangan ini rumah sakit dan organisasi perawatan kesehatan telah mengintegrasikan PR dengan marketing, pengembangan bisnis, hubungan pemerintah, pendidikan kedokteran, dan bahkan perencanaan strategis.

### **2.3 Fungsi Public Relations**

Kriyantono, (2019:21) menyatakan fungsi dan peranan adalah harapan publik terhadap apa yang seharusnya dilakukan oleh seorang PR sesuai dengan kedudukannya sebagai seorang *Public Relations*. Jadi, Public Relations dikatakan berfungsi apabila dia mampu melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik, berguna atau tidak dalam menujang tujuan perusahaan dan menjamin kepentingan publik. Secara garis besar fungsi *Public Relations* adalah:

1. Memelihara komunikasi yang harmonis antara perusahaan dengan publiknya (*maintain good communication*).

2. Melayani kepentingan publik dengan baik (*serve public's interest*)
3. Memelihara perilaku dan moralitas perusahaan dengan baik (*maintain good moral and manners*).

### **2.4 Tugas Public Relations**

Menurut Gassing & Suryanto, (2016: 98), menyatakan bahwa “menjaga hubungan baik dengan pelanggan sangat penting dalam tujuan organisasi. Organisasi harus senantiasa memerhatikan terpenuhinya harapan dan kepuasan pelanggan. Menjaga dan mempertahankan kepercayaan pelanggan sekaligus menganalisis perusahaan sikap adalah tugas krusial yang harus dilakukan oleh praktis PR”.

### **2.5 Pengertian Strategi**

Menurut Mayasari & Angguntiara, (2018:25) menyatakan menurut Widjaja (2010:68) bahwa devisi strategi humas adalah strategi pokok humas untuk meningkatkan mekanisme komunikasi dua arah lembaga dengan sasaran humas agar hasil-hasil yang dicapai oleh lembaga dapat dikenal oleh sasaran humas, sehingga sasaran humas akan ikut berpartisipasi aktif dalam mewujudkan tujuan lembaga khususnya dan tujuan pembangunan nasional umumnya.

Defenisi PR menempatkan PR sebagai sebuah fungsi managemen yang berarti bahwa

managemen di semua organisasi harus memerhatikan PR. Defenisi ini juga mengidentifikasi pembentukan dan pemeliharaan hubungan baik yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publik sebagai basis moral dan etis dari profesi PR. Pada saat yang sama, defenisi ini mengemukakan kriteria untuk menentukan apa itu PR dan apa yang bukan PR. Dan terakhir, defenisi ini mendefenisikan praktek yang menjadi subjek buku ini.

Sebagian orang mengacaukan PR dengan aktivitas dan bagian-bagiannya. Misalnya banyak orang berpendapat bahwa “publisitas” adalah nama lain dari “*public relations*”. Publisitas sering kali merupakan bagian paling mencolok, tetapi jarang menjadi satu-satunya taktik program. Demikian pula halnya dengan “*lobbying*” yang mungkin merupakan aktifitas PR paling menenjol di Washington DC dan di semua ibu kota negara bagian, tetapi aktivitas ini biasanya hanya salah satu dari sekian banyak strategi PR. Komunikasi karyawan mungkin mendominasi di beberapa perusahaan, akan tetapi aktivitas ini merepresentasikan usaha PR di dalam organisasi yang dibutuhkan sebelum melakukan hubungan publik di luar organisasi.

Menurut Soemirat & Ardianto, (2017: 90) menyatakan “istilah strategi managemen sering pula disebut rencana strategis atau rencana jangka panjang perusahaan. Suatu rencana strategis perusahaan menetapkan garis-garis besar tindakan strategis yang akan diambil dalam kurun waktu tertentu ke depan”.

Berapa lama waktu yang di cakup tentu amat bervariasi. Dimasa lalu para ahli menyebut sekitar 25 tahun, tetapi dewasa ini jarang sekali perusahaan yang berani menetapkan arahnya untuk 25 tahun kedepan. Sebagian besar membuat 5-10 tahun. Alasannya perusahaan yang terjadi saat ini sangat sulit di terka arahnya. Setiap perubahan itu saling kait mengait, sehingga perkiraan terjauh yang dapat diduga menjadi amat terbatas (Kasali, 1994:34)

## **2.6 Pengertian Hubungan Internal**

Menurut Ardianto, (2014:99) menyatakan “*Internal Relations* (hubungan internal) adalah kegiatan *Public Relations* (PR) untuk membina hubungan dengan publik internal, seperti karyawan, para manajer, *top management*, dan para pemegang saham (*stockholder*) agar citra dan reputasi organisasi atau perusahaan tetap positif di mata publik internal”.

## **2.7 Hubungan Eksternal**

Ardianto, (2014:105-106) juga menyatakan bahwa Hubungan eksternal adalah kegiatan PR yang melakukan hubungan dengan publik eksternal sebuah organisasi atau perusahaan, seperti pers, komunitas, pendidik, dan para pemuka pendapat. Ketika melakukan hubungan eksternal, seorang PR harus bisa menyerap aspirasi publik eksternal, terutama masalah kebutuhan dan keinginan (*need and want*) publik eksternal dari organisasi atau perusahaan. Disinilah seorang PR harus bisa menjebatani kepentingan management organisasi atau perusahaan dan kepentingan publiknya. Sebagai *analogi*, seorang PR itu satu kaki berada di organisasi atau perusahaan dan satu kakinya lagi berada di publik, artinya kaki seorang PR itu harus merentang.

## **2.8 Pengertian *Employee Relations***

Menurut Lestari, (2019:43) menyatakan “pengertian *employee relations* yakni sekelompok orang yang masih dalam perusahaan yang memiliki fungsional, organisasi serta jenis pekerjaan yang jelas”. Menurut Cutlip et al., (2017:265) menyatakan salah satu tugas paling signifikan dari hubungan internal adalah berinteraksi dengan karyawan atau tenaga kerja, yang sebagian dari mereka tergabung dalam serikat pekerja. Hubungan dengan

tenaga kerja adalah hubungan penting yang sangat mempengaruhi kesuksesan dan kegalan organisasi. Hubungan ini tidak dapat dan tidak boleh dianggap sepele. Pemeliharaan hubungan dengan tenaga kerja merupakan sebagian besar dari pekerjaan spesialis hubungan internal, terutama di organisasi dengan tenaga kerja yang banyak.

Hubungan dengan pekerja dan serikat pekerjanya harus ditangani dengan terus-menerus, dan spesialis hubungan internal memfasilitasi dan membantu memelihara hubungan ini. Beberapa kalangan berasumsi bahwa SDM bertugas dalam fungsi organisasi ini, namun peranan SDM biasanya terbatas pada perekrutan, pemecatan, *training*, dan pemberian tunjangan lainnya. Jika suatu serikat pekerja ingin melakukan pemogokan, biasanya fungsi PR dalam manajemenlah (biasanya spesialis hubungan internal) yang pertama kali mengetahui ketidakpuasan ini. “Sistem peringatan dini” ini adalah bagian penting dari hubungan internal simetris dua arah. Bagian hubungan internal juga bertanggungjawab untuk mengkomunikasikan persoalan protes dan berusaha mencari cara untuk memecahkan problem hubungan manajemen buruh ini. Meskipun serikat pekerja sering kali menarik banyak perhatian, menejer hubungan internal

yang cerdas juga kan memberikan banyak waktu dan perhatian untuk berkomunikasi dengan pekerja yang tidak tergabung dalam serikat.

### **2.9 Special Event**

Menurut Doktor, Islamic, Konsentrasi, Perpustakaan, & Islam, (2016:46) Pramelani (2019:46) menyatakan pendapatnya “menurut kalangan pakar komunikasi/humas dikutip dari macnamara (1996:154) *special event*, yaitu antara lain yang di himpun dari berbagai sumber. *Special event* adalah sebuah event yang biasanya dilaksanakan untuk mendapatkan perhatian pada media untuk klien, perusahaan atau produk”. Arti *special event* menurut istilahnya antara lain sebagai berikut:

1. *Special*, atau special berarti sesuatu yang istimewa, pengecualian (khas) dan tidak umum.
2. *Event*, satu kejadian penting atau peristiwa khusus, baik yang terjadi secara internal, local, maupun nasional dan bahkan berkaitan dengan sesuatu peristiwa (*event*) secara internasional.

Menurut Ratna 2017:5 menyatakan pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki,

sedangkan yang dikemukakan oleh Lijen Poltak Sinambela (2006:3), “padadasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ektrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia”.

### **2.10 Kinerja Karyawan**

Menurut Abdul hakim (2014:6), Penilaian terhadap suatu hasil kerja merupakan keharusan, namun dalam lakukan penilaian kerja harus memiliki saran dan prasarana yang formal dan informal, misalnya penetapan standar kerja dan adanya umpan balik kepada karyawan agar dapat memotivasi sehingga kemerosotan kinerja dapat dihindari. Dalam organisasi perusahaan kinerja karyawan sangat perlu dinilai dan hal ini sangat bermanfaat untuk menetapkan pemberian reward and punishment para karyawan.

## **III. METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono, (2016:3) menyatakan bahwa “metode penelitian adalah merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan

sisitematis. Rasioanl berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan (Bedakan cara yang tidak ilmiah, mencari uang yang hilang atau provokator, atau tahanan yang milarikan diri melalui paranormal). Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Menurut Sugiyono, (2018:137), Terdapat dua hal utama uang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu, kualitas instrument dan kualitas pengumpulan data. Kualitas intrumen penelitian berkenan dengan validitas dan reabilitas instrument dan kualitas instrument data berkenan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Oleh karena itu instrument yang telah teruji validitas dan realibilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan realibel, apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer

adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pegumpul data. Dan sumber sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

#### **Observasi (langsung atau Tidak langsung)**

Menurut Sugiyono, (2018:145-146), menyatakan “Obsevasi sebagai pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain yaitu wawancara dan kuesioner.” Kalau wawancara selalu berkomunikasi dengan orang lain, maka observasi tidak terbatas pada orang tetapi obyek-obyek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan non *participant observation* (observasi tidak berperan serta), selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka

observasi dapat dibedakan menjadi obsevasi terstruktur dan tidak terstruktur.

### **Obervasi Berperan Serta (*Participant Observation*)**

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut dengan apa yang dilakukan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan obsevasi partisipant ini, maka data yang diperoleh lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

Dalam suatu perusahaan atau organisasi pemerintahan misalnya, peneliti dapat berperan sebagai karyawan dapat mengamati perilaku karyawan dalam bekerja, bagaimana semangat kerjanya, bagaimana hubungan suatu karyawan dengan karyawan lain, hubungan karyawan dengan supervisor dan pimpinan, keluhan dalam melaksanakan pekerjaan dan lain-lain.

#### **a. Observasi Non-Partisipant**

Kalau dalam observasi partisipant peneliti terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati, maka observasi non-partisipant peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Misal-

nya dalam suatu Tempat Pemungutan Suara (TPS), peneliti dapat mengamati bagaimana perilaku masyarakat dalam hal menggunakan hak pilihnya., dalam interaksi dengan panitia dan pemilih yang lain. Peneliti mencatat, menganalisis dan selanjutnya dapat membuat kesimpulan tentang perilaku masyarakat dalam pemilihan umum. Pengumpulan data non-partisipant ini tidak dapat memperoleh data yang mendalam dan tidak sampai ketingkat makna. Makna adalah nilai-nilai dibalik perilaku yang tampak, yang terucap dan yang tertulis. Dalam suatu proses produksi, peneliti dapat mengamati bagaimana mesin-mesin bekerja dalam mengolah bahan baku, komponen mesin mana yang masih bagus dan yang kurang bagus, bagaimana hasil barang yang dihasilkan, dan bagaimana *performance* tenaga kerja atau operator mesinnya.

Menurut Morissan, (2017:143), observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra. Dalam hal ini, pancaindra digunakan untuk menangkap gejala yang di amati. Apa yang di tangkap tadi dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisa. Dalam

penyusunan tugas akhir, penulis melakukan obseravsi participant karena penulis merupakan bagian dari kegiatan yang sedang diteliti

### **Wawancara**

Menurut Sugiyono, (2018:137-138), menyatakan wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan data atau keyakinan pribadi. Sugiyono “Sutrisno Hadi (1986)” mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview (wawancara) dan juga kuesioner (angket) adalah sebagai berikut: Banyak subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri. Bahwa apa yang dinyatakan subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

Menurut Moleong, (2016:186) “wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaannya”. Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber. Wawancara ada dua yaitu wawancara key informan dan informan. Wawancara key forman adalah proses wawancara dengan orang yang bertanggungjawab atas kegiatan tersebut atau pimpinan perusahaan sedangkan wawancara informan adalah proses wawancara dengan peserta kegiatan. Wawancara key informan dilakukan dengan staff PR yaitu Aditya Saputra sedangkan wawancara informan dilakukan dengan tiga peserta yaitu dari bagian keamanan

yaitu Agung, dari bagian pendaftaran yaitu Yenni dan untuk pendaftaran yaitu Dina.

Penulis mengambil keputusan untuk memilih Dina, agung dan yeni sebagai narasumber informan karena mereka merupakan *front liner*, sehingga penulis mendapat banyak hal tentang apa yang terjadi tentang pelayanan sesudah dan sebelum Tzu Chi Camp. Alasan pemilihan key informan dan informan adalah satu bagian mempermudah penulis dalam mendapatkan informasi tentang kegiatan Tzu Chi Camp serta apa yang terjadi selama ini terkait pelayanan karyawan.

## 1. Kepustakan

Menurut Suryabrata, (2018:18-19) menyatakan, setelah masalah dirumuskan, maka langkah selanjutnya adalah mencari teori-teori, konsep-konsep, generalisasi-generalisasi yang dapat dijadikan landasan teoritis bagi penelitian yang akan dilakukan itu. Landasan itu perlu digunakan agar peneliti mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba (*trial and error*). Untuk mendapatkan informasi mengenai berbagai hal diatas orang harus melakukan penelaahan keputustakaan. Memang lebih dari lima persen kegiatan penelitian itu adalah membaca. Karena sumber bacaan adalah sumber penunjang penelitian esensial. Secara garis besar bacaan

itu dapat dibedakan dalam dua kelompok, yaitu (a) sumber acuan umum, dan (b) sumber acuan khusus. Teori-teori dan konsep-konsep pada umumnya dapat ditemukan di sumber acuan umum yaitu kepustakaan yang berwujud buku-buku *tensiklopedia*, *monograp*, dan sejenisnya.

Menurut Doktor, Islamic, Konsentrasi, Perpustakaan, & Islam, (2016:85) menyatakan bahwa kepustakaan dapat di artikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenan dengan metode pengumpulan data pustaka. Membaca dan menulis serta mengolah bahan penelitian (Zed,2003:3). Dalam penelitian study pustaka setidaknya ada ciri utama yang penulis perlu perhatikan diantaranya: Pertama bahwa penulis akan beradapan langsung teks (*nash*) atau data angka, bukan pengetahuan langsung dari lapangan. Kedua, data pustaka bersifat siap pakai artinya peneliti tidak terjun langsung kelapangan karena peneliti langsung berhadapan langsung dengan sumber yang ada di perpustakaan. Ketiga, bahwa data pustaka umumnya hasil sumber sekunder dalam arti peneliti memperoleh bahan atau data dari tangan kedua dan bukan data orisinil dari data pertama di lapangan. Keempat, bahwa kondisi data pustaka tidak di batasi oleh ruang dan waktu (Zed 2003:4-5). Berdasarkan dengan hal tersebut

but diatas maka pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menelaah, mengeksplorasi beberapa jurnal, buku dan dokumen-dokumen (baik yang berbentuk cetak maupun elektronik) serta sumber-sumber data dan informasi lainnya yang dainggap relevan dengan penelitian/kajian.

## **2. Dokumentasi**

Menurut Tersiana, (2018:12) “Studi dokumenter merupakan kajian dari bahan dokumenter yang tertulis dapat berupa buku teks, surat kabar, surat, film, naskah, artikel dan sebagainya”. Menurut Riduan, (2014:105) “Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian”.

Dalam hal ini penulis mengambil kesimpulan tentang dokumentasi yaitu suatu usaha untuk mengabadikan suatu momen atau kesempatan di waktu tertentu. Penulis berusaha untuk menjadikan buku-buku berupa tulisan, foto-foto serta video dalam membuat suatu dokumentasi.

## **Metode Analisis Data**

Metode analisis data merupakan hal yang terpenting dalam sebuah penelitian pentuannya berdasarkan jenis penelitian yang

dilakukan. Metode analisis data yang diberikan adalah tentang pengertian pendekatan kualitatif dan metode analisis deskriptif serta menguraikan cara penulisannya dengan melakukan analisa data penelitian dengan metode. Dalam penelitian ini penulis menyelesaikan dengan metode kualitatif deskriptif.

Menurut Sugiyono, (2018:213-214), Penelitian kualitatif akan lebih profesional kalau menguasai semua teori sehingga wawasanya akan lebih luas, dan dapat menjadi instrument penelitian yang baik. Teori bagi penelitian kualitatif akan berfungsi sebagai bekal untuk memahami konteks sosial secara lebih dan mendalam. Walaupun peneliti kualitatif dituntut untuk lebih menguasai teori secara luas dan mendalam, namun dalam melaksanakan penelitian kualitatif, peneliti kualitatif harus mampu melepas teori yang dimiliki tersebut dan tidak menggunakan sebagai panduan untuk menyusun instrument dan panduan sebagai wawancara, dan observasi. Peneliti kualitatif dituntut dapat memahami data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan, dan dilakukan oleh partisipan atau sumber data.

Menurut Suryabrata, (2018:75) mengatakan, “tujuan penelitian deskriptif adalah untuk pencandraan secara sistematis, factual,

dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu”.

#### **IV. HASIL PENELITIAN**

##### **Proses Kerja Program PR**

Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi merupakan salah satu layanan kesehatan publik dimana peran PR di pekerjaan untuk membangun, mengembangkan dan memperbaikkan citra positif di kalangan masyarakat. Salah satu contoh kerja PR adalah membina hubungan sesama karyawan (*employee relations*). Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut, dengan adanya suatu masalah dalam suatu organisasi maka peran PR lah yang akan mengevaluasi masalah tersebut. Adapun pembahasan lebih lanjut seperti langkah-langkah berikut

##### **Perencanaaan**

###### **1. Analisis Situasi**

Rumah sakit yang penuh dengan kasih sayang dan kelembutan merupakan julukan dari Rumah Sakit cinta Kasih Tzu Chi. Hal-hal seperti inilah yang harus dipertahankan dan dikembangkan oleh seorang praktisi PR, memberikan layanan prima merupakan suatu kewajiban bagi semua karyawannya, akan tetapi akhir-akhir ini PR mendapat banyak complainan yang mengakibatkan pendapat publik mulai cenderung negatif. Hal inilah

yang merupakan tumpuan PR untuk membuat suatu kegiatan karyawan serta di ikuti oleh para pimpinan dan direktur. Adapun nama kegiatan PR tersebut adalah Tzu Chi Camp Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi.

Dengan seringnya terjadi ketidakpuasan pasien dari petugas atau karyawan yang di kemungkinan merupakan efek dari komunikasi yang kurang baik serta pelayanan yang kurang baik juga. Rumah sakit membuat para pasien kurang nyaman dan mulai mencari rumah sakit lain yang lebih nyaman dan berkualitas tinggi untuk berobat. Mengingat banyaknya rumah sakit yang lumayan besar di sekitar Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi adalah merupakan ancaman tersendiri. Harga serta pelayanan yang berbeda-beda juga salah satu jadi pilihan para pasien untuk mencoba dan meninggalkan layanan yang ada di RSCK Tzu Chi. Akan tetapi peluang RSCK Tzu Chi masih banyak mengingat konesifitas yang sangat luas di Indonesia, khususnya di Jakarta Barat. Hal ini dikarenakan banyaknya kegiatan CSR yang dilakukan oleh insan tzu chi dimana sering dilibatkan tim relawan Tzu Chi ataupun dokter serta tim medis. Walaupun pelayanan karyawan saat ini kurang maksimal, masyarakat tetap memilih RSCK Tzu Chi sebagai sarana untuk kesehatan dikarnakan

rumah sakit mempunyai segudang keunggulan yang merupakan kekuatan tersendiri, diantaranya mudahnya dalam proses pendaftaran yaitu bisa melalui WA (*whats up*) atau via telepon, biaya pengobatan yang sangat terjangkau dibandingkan dengan rumah sakit yang lain, dan bila tidak sanggup membayar tagihan rumah sakit, dari pihak rumah sakit akan membantu yaitu menyarankan untuk pergi ke Yayasan Budha Tzu Chi Indonesia minta bantua atau ke dinas sosial serta ke dinas kesehatan DKI Jakarta.

## **2. Tujuan**

Dengan adanya masalah di Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi adalah merupakan tahapan rumah sakit yang semakin maju. Optimisme untuk maju ini muncul dikarenakan akan di laksanakan Tzu Chi Camp, dimana di dalam kegiatan tersebut akan banyak acara yang sangat mendidik dan menjalin kekompakan antara karyawan dengan karyawan bahkan karyawan dengan pimpinan. Kegiatan Tzu Chi Camp bertujuan untuk membangun kekompakan, membangun sifat yang penuh dengan cinta kasih, membangun kerja keras dan membangun silaturahmi pastinya. Hal ini akan menghasilkan karya-karya baru dalam bekerja yaitu melayani para pasien yang mau berobat de-

ngan penuh welas asih dan kasih sayang yang yang punda mental.

### **Target audience dan khayak**

Menurut key informan Bapak Aditia Saputra selaku staff PR Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi mengatakan bahwa sasaran utama dari kegiatan Tzu Chi Camp yaitu publik internal yaitu para karyawan dan pimpinan rumah sakit.

### **Pesan**

Kegiatan yang dilakukan dua hari satu malam ini diharapkan bisa membangun citra positif yang mulai pudar. Adapun pesan yang di sampaikan melalui kegiatan tersebut antara lain bersyukur akan segala rahmat dan keahlian yang diberikan Tuhan Yang Maha Esa kepada setiap karyawan RSCK Tzu Chi, karena dengan bersyukur, kita dapat mengerjakan segala sesuatu dengan ikhlak dan bijaksana. Berikutnya membangun kekompakan adalah hal yang mutlak dalam bekerja untuk tim, dengan kerja sama yang baik dan kokoh akan memudahkan kita untuk menyelesaikan suatu perkara ataupun kerjaan yang akan kita kerjakan, dan masih banyak lagi. Terakhir mari melakukan pekerjaan dengan penuh kasih sayang.

### **Strategi dan Taktik**

Menurut key informan, strategi yang digunakan adalah dengan membuat satu kegiatan yaitu Tzu Chi Camp Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi. Adapun taktik yang digunakan yaitu didalam kegiatan tersebut yaitu beberapa games yang bertema kekompakan, merangkai bunga yang melambang ketulusan hati untuk berbagi kasih dengan setiap insan manusia, *Sharing* awal mula Tzu Chi datang ke Indonesia dan sejarah berdirinya Tzu Chi pertama kali serta *sharing* kegiatan sehari-hari karyawan dalam bekerja di defisi atau bagian masing-masing. Hal ini di harapkan dapat mewujudkan impian untuk melayani pasien dengan penuh welas asih dan kasih sayang.

### **3. Media**

Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi menyampaikan pesan kepada publik internal maupun ekternal melalui media cetak, media elektronik dan media sosial, dimana seluruh media menyampaikan pesan tersebut untuk khalayak publik (eksternal) dan para karyawan (internal). Media ini di tujukan ke publik agar masyarakat dapat melihat bahwa RSCK Tzu Chi mempunyai segudang kegiatan untuk menyiapkan diri dalam melayani publik ataupun pasien untuk berobat atupun konsultasi kesehatan. Beda halnya dengan publik internal, tu-

juannya adalah untuk semakin semangat dalam melayani pasien serta berbagi ilmu atau wawasan yang bisa digunakan sehari-harinya.

### **Anggaran**

Adapun anggaran yang di siapkan oleh Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi adalah sebesar Rp.15.000.000,00 (Lima Belas juta rupiah). Pengeluaran tersebut termasuk empat kali makan dan lima kali makanan ringan serta minumannya. Pengeluaran hanya sebatas itu saja meningat tempat kegiatan dan tempat menginap peserta dan panitia serta sarana dan prasana selama kegiatan gratis karena semua biaya di tanggung oleh Yayasan Budha Tzu Chi Indonesia kecuali untuk biaya makan yaitu sebesar Lima Belas Juta Rupiah. Berdasarkan informasi dari staff PR Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi, bahwa penulis tidak di benarkan mengetahui rincian dana yang dikeluarkan yaitu biaya untuk makan.

### **Pelaksanaan**

Setelah diterima dan mendapatkan izin dari proposal yang di sampaikan ke Yayasan Budha Tzu Chi Indonesia terkait dana dan tempat yang akan di pakai untuk kegiatan *employee relation* Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi, pada tanggal 22 dan 23 november 2018 para panitia penyelenggara langsung berbenah untuk acara yang akan dimulai pada

tanggal 24 sampai dengan 25 November 2018. Hari sabtu 24 November 2018 pada pukul 07:00 WIB, Para peserta melakukan absensi di tempat yang telah di sediakan yaitu di pintu masuk aula jingsi Budha Tzu Chi Indonesia yang ada di Pantai Indah Kapuk Jakarta Barat. Acara di mulai dengan pembukaan dari direktur RSCK Tzu Chi yaitu dr. Tonny Cristanto dan dilanjutkan dengan dr.Anthony, dimana yang di bahas adalah tentang sejarah Tzu Chi dan masuknya ke Indonesia, dan dr. Ong juga menjelaskan tentang RSCK dari poliklinik hingga saat PR Camp.

Setelah selesai makan malam dan akan di lanjutkan games-games yang seru dan menuntun para peserta untuk kerja sama dan kompak. Setelah larut malam melalui tahapan-tahapan, tiba saatnya istirahat di hotel jingsi yang berseberangan dengan aula jingsi. Pada pukul 05:00 WIB, alarm pun berbunyi di setiap kamar, dimana telah di *setting* para panitia untuk membangunkan para peserta untuk segera mandi dan berolahraga. Senam yang di pimpin oleh relawanpun sangat menarik dan menggairahkan para peserta maupun panitia kegiatan. Sebelum makan siang peserta dapat pemaparan dari dinas kesehatan Provinsi DKI Jakarta untuk menjelaskan penting dan banyaknya mamfaat makan tempe serta makan

vegeratian lainnya yang sehat dan tentunya lebih murah. Setelah makan siang dan melalui tahapan kegiatan yang sangat menarik seperti games, merangkai bunga, dan sharing. Kemudian para peserta di sugukan vidio kilas balik yang lucu dan menarik yang membuat para peserta senang dan sangat antusias ingin menonton vidio tersebut sampai habis. Mengingat setiap kegiatan memang di liput dan didokumentasikan oleh para kameramen. Hasil liputan langsung di *Share* di *youtube*, maupun di *website* Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi.

### Evaluasi

Menurut salah satu informan peserta Tzu Chi Camp 2018, Secara keseluruhan kegiatan yang dilakukan berjalan dengan lancar dan baik. Sehingga pada akhir-akhir ini dapat di lihat hubungan baik antar karyawan sudah semakin baik dan kompak, hal ini terlihat dari cara pelayan karyawan yang semakin baik sehingga pekerjaan terasa ringan dan cepat.

### V. KESIMPULAN

Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi di bangun oleh Yayasan Budha Tzu Chi Indonesia dimana awal mula dari rumah sakit dari poli klinik saja. Seiring bertambahnya usia dan meningkatnya pasien yang berobat ke RSCK Tzu Chi maka di bangunlah RSCK Tzu

Chi yang sampai saat ini. Berdirinya RSCK Tzu Chi tak lepas dari orang-orang hebat dibelakangnya antara lain Karyawan. Tanpa karyawan yang bekerja mustahil rasanya rumah sakit bisa berdiri dan beroperasional.

Selain daripada menerima gaji yang setara dengan pendidikan yang diperoleh, karyawan juga berhak untuk mendapat kesejahteraan. Kesejateraan dalam bekerja maupun dalam perekonomian sehari hari. Dilihat dari pelayanan dan kekompakan karyawan nilai berkurang, maka hal tersebutlah yang harus ditangani oleh Devisi PR tentunya yaitu untuk mencari pemikiran agar tercapai kesejahteraan bekerja di karyawan RSCK Tzu Chi.

*Public Relations* merancang satu kegiatan yaitu Tzu Chi Camp RSCK yang berhubungan *employee relations* (hubungan Karyawan). Hal ini dinyakini dapat mengubah pola pikir yang semakin maju dan membaik tentunya. Membangun hubungan baik dengan sesama karyawan merupakan sejahteraan dalam bekerja. Dengan hubungan yang baik sesama karyawan dapat mempercepat dan mempermudah suatu pekerjaan yang sedang dikerjakan. Adapun kegiatan di Tzu Chi Camp yang dilakukan sangat menarik dan tetap meningkatkan wawasan diantaranya kegiatan games Lego Pazzle diantaranya menyusun berbagai

kotak, dan berbagai permainan yang mengundang kerja sama. pemaparan tentang bervegetarian, pemaparan tentang sejarah Tzu Chi, merangkai bunga pemaparan pelayanan humanis dan yang lainnya. Kegiatan Tzu Chi Camp berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang di harapkan. Tolak ukur keberhasilan ataupun kesuksesan kegiatan ini dapat dilihat dari kinerja karyawan yang semakin meningkat serta semangat kerja dari para karyawan semakin meningkat pula serta pelayanan yang semakin baik dan efektif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardianto, E. 2014. *Handbook Of Public Relations*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. 2017. *EFFECTIVE PUBLIC RELATIONS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Doktor, P., Islamic, I., Konsentrasi, S., Perpustakaan, I., & Islam, I. 2016. Copyright © 2016 , ISSN: 2302-4666 print/2540-9638 online Available Online at : <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/lpustaka> COMMUNITY OF PRACTITIONERS: SOLUSI ALTERNATIF BERBAGI Program Doktor Interdisciplanary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perp. 2(2), 83–93.

**YAYASAN AKRAB PEKANBARU**  
**Jurnal AKRAB JUARA**  
Volume 4 Nomor 5 Edisi Desember 2019 (88-106)

- Gassing, S. S., & Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kriyantono, R. 2019. *Teknik Produksi Media Public Relations Dan Publisitas Korporat*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Offset.
- Lestari, A. 2019. *Program Employee Gathering "Satukan Hati Selaraskan Tujuan "Dalam Menjalin Hubungan Baik Karyawan*. 10(1), 1–3.
- Mayasari, S., & Angguntiara, C. 2018. *Strategi Humas PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Dalam Membuat Tabloid Sebagai Media Informasi Publik Internal*. 9(1).
- Meleong, L. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2017. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Riduwan. 2014. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: ALFABETA.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. 2017. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinas*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Suryabrata, S. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Pajagrafindo Persada.
- Tersiana, A. 2018. *Metode Penelitian*. Yogjakarta.