

TINGKAT KOMPETENSI DAN KINERJA PRAKTISI *PUBLIC RELATIONS* RUMAH SAKIT

Stephanie Chintya Angga Dewi
Setio Budi Hendro Hutomo
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jl. Babarsari no. 46 Sleman, Yogyakarta
email: stephanie.chintya@hotmail.com

Abstrak

Penelitian ini memberikan informasi tentang kompetensi dan kinerja yang dimiliki oleh praktisi *public relations* secara khusus rumah sakit di Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuh rumah sakit di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu RSUD Rajawali Citra, RSUD Nur Hidayah, RSUP Dr. Sardjito, RS Panti Rapih, RSUD Panti Baktiningsih, RS Bethesda dan RS Islam Yogyakarta PDHI. Secara khusus tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kompetensi dan tingkat kinerja seorang praktisi *public relations* rumah sakit Daerah Istimewa Yogyakarta. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mengkombinasikan antara aktivitas *public relations*, frekuensi dalam melakukan aktivitas tersebut dengan mengacu pada referensi menurut Cutlip dan Center serta SKKNI no. 39/ MEN/ II/ 2008 bidang humas.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey dalam mengumpulkan data. Peneliti membagikan kuisisioner responden yaitu praktisi *public relations* di tujuh rumah sakit yang telah disebutkan di atas. Kuisisioner tersebut berisi pertanyaan yang menjabarkan variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Variabel tersebut yaitu karakteristik responden, tingkat kompetensi dan tingkat kinerja. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, latar belakang pendidikan ilmu komunikasi/ kehumasan dan jabatan struktural di organisasi.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kompetensi yang dimiliki oleh praktisi *public relations* rumah sakit tinggi yaitu 80% dari total seluruh responden penelitian. Dari sepuluh dimensi yang ada dalam aktivitas *public relations* hanya ada beberapa dimensi yang mampu dilakukan yaitu dimensi memberikan konseling, riset, dan *special event*. Sedangkan, jika melihat tingkat kinerja yang dihasilkan praktisi *public relations* rumah sakit di Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki tingkat kinerja yang sedang dengan angka 63.33% dari total responden. Dalam artian bahwa frekuensi dalam melakukan dimensi aktivitas *public relations* sering dilakukan oleh praktisi *public relations*.

Kata kunci: Tingkat Kompetensi, Tingkat Kinerja dan Praktisi *Public Relati*

PENDAHULUAN

Cutlip, Center dan Broom mendefinisikan istilah *public relations* sebagai (2007: 1):

“Fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara perusahaan dengan publiknya (baik internal maupun eksternal) yang akan mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan perusahaan tersebut”.

Pernyataan di atas mewakili dari fungsi dan peran *public relations* bagi organisasi, yaitu menjaga hubungan baik antara organisasi dengan publiknya. *Public relations* diharapkan tidak hanya menjadi jembatan komunikasi antara perusahaan dengan publiknya tetapi mampu memberikan berbagai macam solusi dalam menghadapi masalah-masalah yang muncul akibat adanya kesenjangan atau krisis komunikasi. Setelah melihat fungsi dan peran yang dimiliki oleh praktisi *public relations* dalam sebuah perusahaan maka keberadaan praktisi *public relations* menjadi penting demi kemajuan perusahaan.

Fungsi dan peran praktisi *public relations* akan terlihat dari kompetensi dan kinerja yang dihasilkan oleh praktisi tersebut. Menurut UU No. 13/ 2003 pasal 1 ayat 10 tentang ketenagakerjaan, kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dari definisi tersebut secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kompetensi menjadi suatu hal yang penting dan wajib dimiliki oleh seorang pekerja. Kompetensi menjadi wajib dimiliki karena menjabarkan peran dan fungsi seorang pekerja khususnya. Sementara itu, fungsi dari seorang pekerja akan terlihat dari kinerja yang merupakan hasil yang diperoleh dari apa yang telah dikerjakan selama ini.

Setelah melihat penjabaran menurut UU di atas maka peneliti menggunakan UU tersebut menjadi acuan dalam melakukan penelitian ini. Kompetensi dan kinerja seorang praktisi *public relations* yang menjadi fokus penelitian ini akan dapat terlihat dari kemampuan serta hasil yang dicapai dari praktisi tersebut. Kemampuan yang dimiliki dari pribadi praktisi *public relations* dan bagaimana kemampuan tersebut bisa diterapkan dalam pekerjaannya sehingga menghasilkan sebuah kinerja yang baik bagi perusahaan tempat praktisi tersebut bernaung.

Keberadaan praktisi *public relations* dalam sebuah perusahaan sangat penting baik untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun non jasa. Secara khusus dalam penelitian ini yang memilih perusahaan jasa yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan bagi masyarakat. Sebagai sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa maka rumah sakit haruslah mencerminkan citra positif dibenak publiknya.

Berbicara tentang citra bagi sebuah perusahaan menjadi ranah *public relations* dalam mewujudkannya. Rumah sakit berlomba-lomba merebut perhatian publik dan jika rumah sakit tidak mampu memberikan pelayanan yang memuaskan maka citra yang diharapkan rumah sakit tersebut tidak akan terwujud. Seperti yang kita ketahui kasus Prita salah satu contohnya yang mampu membuat citra rumah sakit tersebut menjadi buruk dibenak publik. Kemampuan dalam membangun dan mempertahankan citra yang positif menjadi tugas *public relations*. Jika seorang praktisi *public relations* telah mampu menjalankan fungsi dan perannya dengan baik maka kinerja dan kompetensi dari praktisi tersebut dapat dilihat dari hasil kerjanya, misal citra positif dari publik terhadap perusahaannya. Maka dari itu, penelitian tentang kompetensi dan kinerja praktisi *public relations* merupakan hal yang menarik untuk diteliti.

KERANGKA TEORI

Public relations merupakan sebuah konsep yang mengedepankan aspek komunikasi dan relasi, *public relations* juga merupakan bagian dari perusahaan yang memiliki peranan penting sebagai ujung tombak perusahaan. Berikut ini adalah definisi *public relations* menurut beberapa ahli:

1. *Institute of Public Relations* (IPR)

Public relations adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good will*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya (Jefkins. 2004: 9).

2. Cutlip, Center, Broom

Public relations is the management function that establishes and maintains mutually beneficial relationships between an organization and the publics on whom its success or failure depends (Cutlip, et. al. 2009: 25).

3. Grunig dan Hunt

Public relations adalah manajemen komunikasi antara organisasi dengan publiknya (dalam Kriyantono. 2008: 3).

4. The Statement of Mexico

Praktik *public relations* adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi-konsekuensinya, menasihati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum (dalam Ruslan. 1998: 17-18).

Dari beberapa definisi diatas, dapat di simpulkan bahwa *public relations* adalah sebuah fungsi manajemen yang menjadi penghubung bagi perusahaan dengan khalayak/ publiknya guna menciptakan, menjalin dan memelihara hubungan baik dan saling menguntungkan di antara kedua belah pihak. Setiap organisasi memerlukan peran *public relations* yang dapat berfungsi sebagai jembatan penghubung antara perusahaan dengan publiknya.

Rachmat Kriyantono (2008) dalam bukunya *Public Relations Writing* mengungkapkan bahwa fungsi atau peranan adalah harapan publik terhadap apa yang seharusnya dilakukan oleh seorang *public relations* sesuai dengan kedudukannya. *Public relations* dikatakan berfungsi apabila mampu melakukan tugas dan kewajiban dengan baik, berguna atau tidak dalam menunjang kepentingan perusahaan dan menjamin kepentingan publik (Kriyantono. 2008: 18).

Fungsi *public relations* menurut Cutlip dan Center (Kriyantono. 2008: 18):

- a. Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
- b. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada perusahaan.
- c. Melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan perusahaan untuk kepentingan umum.
- d. Membina hubungan secara harmonis antara perusahaan dengan publik, baik internal maupun eksternal.

Fungsi *public relations* yang diungkapkan Cutlip dan Center secara tidak langsung mengungkapkan apa saja yang harus dilakukan oleh seorang *public relations* di dalam sebuah organisasi, baik ke dalam maupun ke luar organisasi.

Dari fungsi yang sudah dipaparkan di atas, diturunkan kembali menjadi pekerjaan dan tugas yang dilakukan oleh praktisi *public relations* (Cutlip, et. al. 2009: 40-41):

1. Menulis dan mengedit
2. Hubungan media dan penempatan media
3. Riset
4. Manajemen dan administrasi
5. Konseling
6. *Special event*
7. Pidato
8. Produksi
9. *Training*
10. Kontak

Agar fungsi dan tugas praktisi *public relations* berjalan dengan baik dan dikatakan berfungsi, seorang praktisi *public relations* haruslah memahami betul apa pekerjaan dan posisinya, bagaimana ia harus bersikap dan bertindak. Seseorang yang melaksanakan apa pekerjaan dan posisinya, dan bagaimana ia harus bersikap dan bertindak menyiratkan tentang apa itu kompetensi. Menurut (Basya. 2013 : 20) dalam tulisannya berjudul *Pengembangan Standar Kompetensi PR Indonesia*, kompetensi adalah kemampuan seseorang secara individu untuk mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan yang didahului oleh suatu proses dengan dilandasi ilmu pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*) dan sikap kerja (*attitude*) sesuai unjuk kerja yang dipersyaratkan. Sedangkan menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kompetensi diartikan sebagai kewenangan/ kekuasaan melakukan sesuatu. Berdasarkan UU No. 13/ 2003 tentang ketenagakerjaan pasal 1 ayat 10 mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Maka dari itu, dapat ditarik benang merah bahwa latar belakang pendidikan secara formal maupun nonformal memiliki pengaruh yang sangat besar dalam kompetensi yang dimiliki seseorang. Dari kompetensi yang dimiliki tersebut maka akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan seseorang.

Dalam buku *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* karya (Mangkunegara. 2009: 9) menerangkan definisi dari kinerja karyawan, yaitu:

“hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Dari pengertian menurut Mangkunegara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja berbicara mengenai hasil yang dicapai dari tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepada seorang karyawan. Selain itu, (Gomes. 2003: 142) dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia* menyimpulkan penilaian prestasi kerja yang didasarkan pada prestasi kerja yang spesifik, yaitu:

1. *Quantity of work*, jumlah pekerjaan yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
2. *Quality of work*, kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job knowledge*, luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilan.
4. *Creativeness*, keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation*, kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain.
6. *Dependability*, kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan.
7. *Initiative*, semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal qualities*, menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan dan integritas pribadi.

Tidak hanya mengacu dari beberapa buku diatas namun dalam SKKNI no. 39/ MEN/ II/ 2008 bidang kehumasan menjadi sebuah acuan yang berisi aktivitas yang dilakukan praktisi *public relations*. Penelitian ini memadukan antara standar kompetensi menurut SKKNI no. 39/ MEN/ II/ 2008 bidang kehumasan dengan konsep mengenai aktivitas praktisi *public relations* menurut Cutlip, Center dan Broom untuk mengukur tingkat kompetensi.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode survei deskriptif dalam penelitiannya dan kuisioner sebagai instrument penelitian. Survei deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan objek yang sedang diteliti (Kriyantono. 2006: 59). Penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden yang berada di tujuh rumah sakit di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memberikan izin kepada peneliti untuk dilakukannya penelitian.

HASIL

Dalam penelitian ini, karakteristik responden akan dibagi dalam 4 kategori yaitu jenis kelamin responden, tingkat pendidikan, latar belakang pendidikan dan jabatan struktural dalam instansi. Berikut adalah karakteristik responden dan persebarannya.

Tabel 1
Persebaran Karakteristik Responden
(n=30)

Institusi	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan			Latar Belakang Pendidikan			Jabatan Struktural	
		SMA/ Sederajat	Diploma I-IV	Sarjana	Sarjana Ilmu Komunikasi/ Kehumasan	Kursus Kehumasan	Tidak Ada	Manajerial	Staff
RS Rajawali Citra	L	0	0	0	0	0	0	0	0
	P	0	0	1	0	1	0	0	1
RSU Nur Hidayah	L	0	0	1	0	0	1	0	1
	P	0	1	2	0	0	3	0	3
RSUP Dr. Sardjito	L	0	2	3	0	0	5	1	4
	P	0	1	2	0	3	0	0	3
RS Pantj Rapih	L	2	0	1	0	1	2	1	2
	P	0	2	1	0	0	3	0	3
RS Pantj Baktiningsih	L	1	0	0	0	0	1	0	1
	P	0	0	0	0	0	0	0	0
RS Bethesda	L	0	1	1	0	1	1	0	2
	P	1	0	6	0	3	4	1	6
RSIY PDHI	L	0	1	0	0	0	1	0	1
	P	0	0	0	0	0	0	0	0

Sumber: jawaban kuisioner no 2-6, data diolah

Berdasarkan tabel 1, , praktisi *public relations* berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan praktisi laki-laki dan ditunjukkan dengan total angka persentase perempuan sebanyak yaitu 56.67%. Jika dilihat dari tingkat pendidikan yang terbagi atas sarjana, diploma I-IV dan SMA maka praktisi *public relations* rumah sakit di Daerah Istimewa Yogyakarta lebih banyak lulusan sarjana dan ditunjukkan dengan total angka persentase perempuan mendominasi sebanyak yaitu

40.00%. Sedangkan untuk karakteristik latar belakang pendidikan, peneliti membaginya ke dalam sarjana ilmu komunikasi atau kehumasan, kursus dan tidak memiliki latar belakang ilmu komunikasi atau kehumasan. Berdasarkan hasil temuan diperoleh hasil bahwa praktisi *public relations* bukanlah lulusan pendidikan ilmu komunikasi ataupun kehumasan dan ditunjukkan dengan total angka persentase sebanyak 70.00%. Dan dari ketujuh rumah sakit, hanya terdapat 3 rumah sakit yang menempatkan *public relations* pada level manajerial.

Dalam melihat tingkat kompetensi yang dimiliki praktisi *public relations*, peneliti menggunakan sepuluh dimensi yang merupakan kegiatan yang dilakukan praktisi *public relations* pada umumnya. Tingkat kompetensi ini akan dilihat dari kemampuan praktisi dalam melakukan sepuluh dimensi, yaitu dimensi menulis dan mengedit, dimensi hubungan media dan penempatan media, dimensi riset, dimensi manajemen dan administrasi, dimensi konseling, dimensi *special event*, dimensi pidato, dimensi produksi, dimensi *training* dan dimensi *relationship*.

Tabel 2
Tingkat Kompetensi Praktisi *Public Relations* Rumah Sakit
(n=30)

Institusi	Jenis Kelamin	Tingkat Kompetensi		
		Tinggi	Sedang	Rendah
RS Rajawali Citra	L	0	0	0
	P	1	0	0
RSU Nur Hidayah	L	1	0	0
	P	3	0	0
RSUP Dr. Sardjito	L	4	1	0
	P	3	0	0
RS Panti Rapih	L	2	1	0
	P	1	2	0
RS Panti Baktiningsih	L	1	0	0
	P	0	0	0
RS Bethesda	L	2	0	0
	P	5	2	0
RSIY PDHI	L	1	0	0
	P	0	0	0

Sumber : jawaban kuisioner nomor 7-55, data diolah

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa tingkat kompetensi praktisi *public relations* pada tingkatan tinggi, yang mana praktisi berjenis kelamin laki-laki yang memiliki tingkat kompetensi tinggi terbanyak berada di RSUP Dr. Sardjito sedangkan untuk perempuan berada di RS Bethesda.

Disamping itu, untuk mengukur tingkat kinerja praktisi *public relations* rumah sakit pada setiap dimensi yang diturunkan ke dalam beberapa *point* diukur

dengan skala ordinal, yaitu dengan melihat seberapa sering kegiatan tersebut dilakukan oleh responden.

Tabel 3
Tingkat Kinerja Praktisi *Public Relations* Rumah Sakit
(n=30)

Institusi	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja		
		Tinggi	Sedang	Rendah
RS Rajawali Citra	L	0	0	0
	P	0	1	0
RSU Nur Hidayah	L	0	1	0
	P	0	3	0
RSUP Dr. Sardjito	L	0	4	1
	P	0	2	1
RS Panti Rapih	L	1	0	2
	P	0	0	3
RS Panti Baktiningsih	L	0	1	0
	P	0	0	0
RS Bethesda	L	0	2	0
	P	1	4	2
RSIY PDHI	L	0	1	0
	P	0	0	0

Sumber : jawaban kuisioner nomor 7-55, data diolah

Temuan tingkat kinerja praktisi *public relations* yang dimiliki oleh praktisi rumah sakit DIY adalah sedang. Dalam artian bahwa praktisi tidak mampu melakukan keseluruhan dimensi aktivitas yang ada sehingga kinerja yang dihasilkanpun tidak maksimal karena hanya mengacu pada satu dimensi aktivitas yang sering dilakukan yaitu aktivitas dalam dimensi manajerial dan administrasi.

Bagaimana hasil persebaran antara variabel karakteristik responden dengan variabel kompetensi *public relations* rumah sakit, keterkaitan antara variabel karakteristik responden dengan variabel kinerja praktisi *public relations* rumah sakit serta keterkaitan antara variabel kompetensi dengan variabel kinerja praktisi *public relations* rumah sakit, sebagai berikut :

Keterkaitan antar variabel tersebut akan dilihat dengan menggunakan analisis tabulasi silang antara variabel, variabel pertama yaitu jenis kelamin dan tingkat kompetensi praktisi *public relations* rumah sakit sehingga diperoleh hasilnya yaitu dalam melihat keterkaitan antara variabel karakteristik responden dengan tingkat kompetensi yang dimiliki maka hasil yang diperoleh adalah praktisi *public relations* berjenis kelamin perempuan mendominasi daripada laki-laki. Jika melihat persebarannya, praktisi *public relations* berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan memiliki tingkat kompetensi yang sama yaitu tinggi Sedangkan keterkaitan antara tingkat kompetensi praktisi *public relations* rumah sakit dengan

karakteristik praktisi *public relations* dari kategori jenis kelamin maka tingkat kompetensi yang dimiliki adalah tinggi dan didominasi oleh karakteristik praktisi *public relations* yang berjenis kelamin laki-laki. Selain itu, tidak ada praktisi laki-laki maupun perempuan yang memiliki tingkat kompetensi yang rendah.

Analisis variabel berikutnya yaitu antara tingkat pendidikan dan tingkat kompetensi praktisi *public relations* rumah sakit maka ditemukan hasil bahwa praktisi *public relations* memiliki tingkat pendidikan sarjana daripada Diploma I-IV ataupun SMA/ Sederajat. Selain itu, jika melihat keterkaitan antar dua variabel ini maka tingkat pendidikan sarjana memiliki tingkat kompetensi yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan memiliki keterkaitan dengan tingkat kompetensi yang dimiliki oleh seorang praktisi *public relations*.

Keterkaitan antara latar belakang pendidikan ilmu komunikasi/ kehumasan dan tingkat kompetensi praktisi *public relations* rumah sakit, temuan lapangan melihat bahwa tidak ada praktisi *public relations* yang memiliki latar belakang pendidikan sarjana ilmu komunikasi/kehumasan. Selain itu, praktisi *public relations* yang memiliki latar belakang kursus kehumasan juga memiliki presentase yang besar, tidak sampai setengah dari jumlah responden memiliki latar belakang kursus kehumasan. Jika melihat keterkaitan antara variabel yaitu latar belakang pendidikan dengan tingkat kompetensi maka praktisi *public relations* yang memiliki tingkat kompetensi tinggi adalah praktisi yang memiliki latar belakang pendidikan kursus kehumasan.

Analisis antara jabatan struktural dan tingkat kompetensi praktisi *public relations* rumah sakit menunjukkan bahwa posisi jabatan praktisi *public relations* mendominasi pada posisi staff. Selain itu, tingkat kompetensi yang dimiliki adalah praktisi *public relations* yang memiliki posisi jabatan manajerial memiliki tingkat kompetensi yang tinggi dibandingkan posisi staff. Namun, jika melihat dari jumlahnya maka posisi *public relations* yang ditempatkan pada posisi staff lebih banyak daripada praktisi *public relations* yang memiliki jabatan manajerial.

Selain itu, peneliti juga melakukan analisis antara karakteristik responden dengan tingkat kinerja yang dihasilkan oleh praktisi *public relations* selama mereka melakukan aktivitas pekerjaannya. Hasilnya sebagai berikut : antara jenis kelamin dan kinerja praktisi *public relations* rumah sakit maka praktisi *public relations* rumah sakit di DIY baik laki-laki maupun perempuan memiliki tingkat kinerja yang

sedang. Di samping itu, antara laki-laki dan perempuan yang memiliki angka persentase tertinggi adalah praktisi *public relations* yang berjenis kelamin laki-laki.

Analisis antara tingkat pendidikan dan kinerja praktisi *public relations* rumah sakit dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja yang dimiliki praktisi *public relations* rumah sakit DIY adalah sedang. Tingkat kinerja yang sedang ini didominasi oleh praktisi *public relations* dengan tingkat pendidikan sarjana. Selain itu, hasil analisis dari temuan lapangan juga menunjukkan bahwa praktisi dengan tingkat pendidikan Diploma I-IV memiliki tingkat kinerja yang sedang dan rendah. Praktisi *public relations* dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat memiliki tingkat kinerja yang rendah.

Latar belakang pendidikan dengan tingkat kinerja seorang praktisi *public relations* juga menunjukkan hasil bahwa praktisi *public relations* dengan lulusan sarjana ilmu komunikasi/kehumasan tidak memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Akan tetapi, praktisi *public relations* yang lulusan kursus komunikasi/kehumasan memiliki tingkat kinerja yang sedang. Selain itu, praktisi *public relations* yang juga lulusan kursus kehumasan/komunikasi juga memiliki tingkat kinerja yang rendah. Hal ini membuat persebaran latar belakang pendidikan dan tingkat kinerja merata, dengan artian semua praktisi *public relations* rumah sakit DIY memiliki tingkat kinerja yang tinggi, sedang dan rendah.

Analisis antara jabatan struktural dan kinerja praktisi *public relations* rumah sakit menunjukkan hasil bahwa tingkat kinerja praktisi *public relations* adalah sedang. Praktisi *public relations* yang memiliki posisi jabatan manajerial dan staff sama-sama memiliki tingkat kinerja yang sedang. Namun, dari angka persentase maka praktisi *public relations* yang menempati posisi manajerial lebih mendominasi daripada staff.

Selain itu, penelitian juga akan melihat kompetensi dan kinerja praktisi *public relations* rumah sakit maka hasilnya adalah responden yang memiliki tingkat kinerja tinggi, paling banyak praktisi dengan tingkat kompetensi tinggi, yaitu sebesar 8.33%, untuk tingkat kinerja sedang, paling banyak praktisi dengan tingkat kompetensi tinggi, yaitu sebesar 75% dan tingkat kinerja rendah, paling banyak praktisi dengan tingkat kompetensi sedang, yaitu sebesar 83.33% dan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4
Tabulasi Silang Antara Kompetensi dan Kinerja Praktisi *Public Relations* Rumah Sakit (n=30)

Tingkat Kompetensi	Tingkat Kinerja Praktisi <i>Public Relations</i> Rumah Sakit						TOTAL	
	Tinggi	%	Sedang	%	Rendah	%	N	%
Tinggi	2	8,33%	18	75,00%	4	16,67%	24	100%
Sedang	0	0%	1	16,67%	5	83,33%	6	100%
Rendah	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	2	6,67%	19	63,33%	9	30,00%	30	100%

Sumber: olah data kuisioner

PEMBAHASAN

Dari keseluruhan variabel yang dianalisis dalam penelitian ini maka kembali mengacu pada referensi yang digunakan yaitu menurut Cutlip, Center dan Broom (2007 : 36) mengatakan bahwa jumlah praktisi *public relations* yang tergabung dalam PRSA sebanyak 54% berjenis kelamin wanita, maka temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa praktisi *public relations* berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada praktisi laki-laki.

Jika dilihat dari latar belakang pendidikan dan tingkat pendidikan, praktisi *public relations* rumah sakit sebagian besar sarjana namun tidak ada yang berasal dari sarjana ilmu komunikasi ataupun kehumasan. Dalam Cutlip, Center dan Broom (2007 : 37-38) juga dikemukakan bahwa praktisi yang memiliki latar belakang pendidikan setidaknya jurnalistik akan mudah untuk mengisi posisi *public relations* dalam sebuah organisasi. Hal ini dikarenakan bahwa akan menjadi sebuah syarat penting bagi seorang praktisi *public relations* organisasi untuk mampu menjalankan fungsi *public relations* dalam menyebarkan informasi dan menjalin relasi dengan media.

Selain itu, jika melihat dari jabatan struktural maka berdasarkan temuan lapangan, hanya terdapat 3 rumah sakit yang meletakkan *public relations* pada level manajerial. Menurut Cutlip, Center dan Broom (2007 : 45-46), jika seorang praktisi hanya berada pada posisi staff maka praktisi tersebut hanya akan menjalankan peran teknis. Peran teknis yang dimaksud adalah praktisi *public relations* hanya akan melakukan aktivitas seperti menulis *release*, membuat *brosur*, membuat undangan, membuat majalah internal dan eksternal dan menangani kontak dengan

media. Dengan artian bahwa praktisi *public relations* tidak terlibat dalam hal pengambilan keputusan yang terjadi dalam organisasi.

Sesuai dengan tujuan penelitian, hasil olah data juga memaparkan tingkat kompetensi dan kinerja dari responden. Tingkat kompetensi diukur dari banyaknya aktivitas kehumasan yang mampu dilakukan oleh praktisi *public relations*. Tingkat kompetensi berada pada tingkatan tinggi dan praktisi perempuan lebih banyak dari pada laki-laki. Sedangkan dalam melihat tingkat kinerja, dilihat dari sering aktivitas yang tertuang dalam sepuluh dimensi tersebut dilakukan oleh praktisi *public relations* rumah sakit. Hasil olah data mengatakan bahwa tingkat kinerja yang dihasilkan dari praktisi *public relations* rumah sakit terbanyak pada tingkatan sedang. Hal ini dilihat dari keseluruhan dimensi yang ada hanya ada satu dimensi yang memiliki tingkat kinerja tinggi yaitu dimensi manajemen dan administrasi.

Dari keseluruhan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa fungsi *public relations* rumah sakit masih melakukan fungsi komunikasi. Fungsi komunikasi memaparkan bahwa seorang praktisi *public relations* dalam melaksanakan tugas hanya berorientasi pada hal yang bersifat teknis atau *skill*. Selain itu posisi jabatan dalam sebuah perusahaan seperti staff maka akan menguatkan praktisi *public relations* tersebut untuk bekerja pada ranah teknis (Cutlip, Center dan Broom. 2007). Dari temuan lapangan dalam penelitian ini hanya ada satu dari sepuluh dimensi yang memiliki tingkat kinerja dan kompetensi tinggi yaitu dimensi manajemen dan administrasi. Namun, secara keseluruhan dari total sepuluh dimensi menunjukkan praktisi hanya mampu dan sering melakukan hal-hal teknis komunikasi saja dalam setiap rumah sakit tempat mereka bekerja.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Empat rumah sakit masih menempatkan *public relations* pada level manajerial
Dari fakta tersebut dapat diartikan *public relations* bekerja dalam ruang lingkup fungsi teknis komunikasi.

2. Tingkat kompetensi yang dimiliki praktisi *public relations* rumah sakit tidak berbanding lurus dengan tingkat kinerja yang dihasilkan
Seyogyanya tingkat kinerja yang dihasilkan tinggi dikarenakan di atas 70% tingkat kompetensi yang dimiliki praktisi *public relations* rumah sakit adalah tinggi.

Saran

Guna memperbaiki tingkat kompetensi dan kinerja yang ada, sebaiknya institusi terkait melakukan:

1. Pemberian tambahan wawasan mengenai dunia kehumasan kepada para praktisi agar keahlian dan kinerja yang dihasilkan meningkat.
2. Tidak menutup kemungkinan menambah tenaga kerja yang memiliki latar belakang ilmu komunikasi.
3. Peningkatan kemampuan bahasa asing.

DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, Scot M., Allen Center, and Glen M. Broom. 2009. *Effective Public Relations*. tenth edition. Pearson International Edition. NJ: Prentice Hall
- Cutlip, Scot M., Allen Center, dan Glen M. Broom. 2007. *Effective Public Relations*. Alih bahasa oleh Tri Wibowo, B. S. edisi kesembilan. cetakan kedua. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Gomes, Faustino Cardosa. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Jebarus, IAPR, Dr. Felix & Muslim Basya, SE., MBA. 2013. *Standar Kompetensi Menuju Humas Profesional*. Jakarta: Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)
- Jefkins. Frank. 2002. *Public Relations*. edisi kelima. direvisi oleh Daniel Yadin. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing: Media Public Relations Membangun Citra Korporat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Alam*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Ruslan, S.H., Rosady. 1998. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Jurnal

- Putra, Kadek Dwi Cahaya. 2009. 'PR: Roles, Entry Requirement and Professionalism' *Jurnal Komunikasi*, Vol.6, Juni, hal:55-56. Fisip UAJY.

The PR Professional of 2015: Analyzing the future of public relations, diunduh dari <http://prsa.org/> pada 4 September 2012

