

Upgrading Kehumasan dengan Pendekatan Komunikasi Interpersonal

Vina Dartina

Bimbingan Konseling, Universitas Ma'soem, Indonesia
vina.dartina@gmail.com

Received : Nov' 2024 Revised : Nov' 2024 Accepted : Nov' 2024 Published : Nov' 2024

ABSTRACT

Perumda Tirta Rangga Subang plays a crucial role in providing clean water to the residents of Subang Regency. As the demand for clean water continues to grow, the company must consistently improve its services, both in technical and non-technical aspects. Interpersonal communication is a key element in establishing good relationships between the company and its internal and external public. This community service activity aims to enhance the public relations skills of Perumda Tirta Rangga Subang's employees, with a focus on interpersonal communication, which is expected to improve communication effectiveness and employee professionalism. This activity uses the Participatory Action Research (PAR) method, which involves as many as 122 participants, including employees and management of Perumda Tirta Rangga Subang. The results of this community service activity indicate an improvement in the interpersonal communication skills of Perumda Tirta Rangga Subang's employees, positively impacting service quality, public relations, and conflict management effectiveness. Additionally, this activity has also led to increased employee professionalism, confidence, and work efficiency, contributing to the achievement of the organization's goals. Other positive outcomes include enhanced company reputation and customer satisfaction.

Keywords : *Interpersonal Communication; Perumda Tirta Rangga Subang; Public Relations.*

ABSTRAK

Kehumasan memainkan peran strategis dalam membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dan publik, baik internal maupun eksternal. Dalam konteks Perumda Tirta Rangga Subang, urgensi pengembangan kehumasan menjadi semakin relevan di tengah meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan air bersih yang berkualitas. Sebagai organisasi pelayanan publik, Perumda Tirta Rangga tidak hanya bertanggung jawab menyediakan air bersih, tetapi juga menjaga kepercayaan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat citra positif organisasi melalui komunikasi yang efektif. Dalam upaya mendukung tujuan tersebut, pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada peningkatan kapasitas kehumasan melalui pendekatan komunikasi interpersonal. Kegiatan ini menggunakan metode *Participatory Action Research* (PAR), yang melibatkan sebanyak 122 peserta, termasuk karyawan dan manajemen Perumda Tirta Rangga Subang. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta tentang pentingnya komunikasi interpersonal dalam kehumasan, baik untuk membangun hubungan dengan publik internal maupun eksternal. Selain itu, pengabdian ini berhasil menyelaraskan visi kehumasan di antara para peserta, meningkatkan keterlibatan mereka dalam memfasilitasi komunikasi dua arah yang efektif, serta memperkuat peran Perumda Tirta Rangga sebagai organisasi yang responsif dan berorientasi pada pelayanan.

Kata Kunci : Kehumasan; Komunikasi Interpersonal; Perumda Tirta Rangga Subang.

PENDAHULUAN

Air adalah kebutuhan vital bagi kehidupan manusia, digunakan untuk berbagai keperluan seperti konsumsi, sanitasi, dan aktivitas sehari-hari lainnya. Seiring perkembangan peradaban manusia, kebutuhan akan air bersih menjadi semakin kompleks. Kabupaten Subang, yang sedang mengalami transformasi dari kota kecil menuju kota menengah, menghadapi dinamika penduduk yang terus meningkat. Hal ini mengindikasikan bahwa kebutuhan masyarakat Kabupaten Subang akan air bersih juga meningkat secara signifikan.

Dalam upaya memenuhi kebutuhan tersebut, Perumda Tirta Rangga Kabupaten Subang memiliki peran penting untuk memberikan pelayanan air bersih yang berkualitas. Selain itu, organisasi ini harus mampu menjaga amanah pendirian, meningkatkan citra dan reputasi, membangun kepercayaan masyarakat, serta mendukung pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

Upaya ini tidak hanya bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga menciptakan nilai tambah bagi masyarakat. Namun, keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik tidak hanya bergantung pada aspek teknis, melainkan juga memerlukan dukungan aspek non-teknis, salah satunya melalui penguatan fungsi kehumasan. Kehumasan memiliki peran strategis dalam membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dan masyarakat, baik untuk publik internal seperti karyawan, maupun publik eksternal seperti pelanggan dan mitra kerja. Fungsi kehumasan mencakup mendukung aktivitas manajemen dalam mencapai tujuan organisasi, menciptakan hubungan harmonis dengan publik, serta membangun citra positif organisasi melalui komunikasi dua arah [5]. Hal ini senada dengan pendapat Hakim yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan salah satu komponen dasar kehumasan, di mana interaksi langsung antara organisasi dan publik menjadi kunci dalam membangun hubungan yang kuat [1].

Dalam praktiknya, kehumasan melibatkan pendekatan komunikasi interpersonal sebagai alat utama untuk menjembatani hubungan antara organisasi dan publik. Konsep *Two-Way Symmetrical Model*, yang menekankan pentingnya dialog timbal balik antara organisasi dan publik untuk membangun kepercayaan dan keterlibatan [4]. Pendekatan ini relevan bagi Perumda Tirta Rangga Subang, mengingat keragaman latar belakang demografis ratusan karyawannya.

Saat ini, terdapat kebutuhan mendesak untuk melakukan *upgrading* wawasan kehumasan, baik bagi publik internal maupun eksternal. Dengan komunikasi interpersonal yang efektif, organisasi dapat memastikan keselarasan visi, meningkatkan loyalitas karyawan, dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menerapkan strategi kehumasan yang berbasis komunikasi interpersonal. Pendekatan partisipatif ini bertujuan tidak hanya untuk memahami permasalahan kehumasan, tetapi juga menciptakan solusi yang relevan dan aplikatif, sehingga mendukung keberhasilan Perumda Tirta Rangga Subang dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Participatory Action Research* (PAR), sebuah pendekatan penelitian yang mengintegrasikan partisipasi aktif dari berbagai pihak terkait dalam proses identifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi tindakan yang dilakukan. Metode ini dipilih karena relevansinya dalam menggali perspektif peserta, memahami kebutuhan dan tantangan yang ada, serta menciptakan solusi yang aplikatif dan berkelanjutan [3].

Peserta yang terlibat sebanyak 122 orang, yang terdiri dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk karyawan Perumda Tirta Rangga, manajemen organisasi, serta perwakilan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelibatan peserta dalam jumlah yang signifikan ini bertujuan untuk memastikan representasi yang komprehensif, memperkaya dinamika diskusi, dan menghasilkan rekomendasi yang dapat diterapkan secara praktis.

Melalui pendekatan PAR, peserta tidak hanya menjadi objek penelitian, tetapi juga berperan aktif sebagai subjek yang terlibat dalam setiap tahap penelitian. Hal ini sejalan dengan prinsip PAR yang menitikberatkan pada dialog dua arah dan kolaborasi, di mana pengalaman, pandangan, dan kontribusi peserta menjadi landasan utama dalam pengambilan Keputusan [2].

Dengan menggunakan PAR, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi permasalahan kehumasan yang dihadapi oleh Perumda Tirta Rangga, merumuskan strategi komunikasi interpersonal yang efektif, dan mengimplementasikan tindakan yang dapat meningkatkan kualitas hubungan baik dengan publik internal maupun eksternal. Proses partisipatif ini juga diharapkan mampu menciptakan rasa memiliki di antara peserta, sehingga mendukung keberlanjutan dari solusi yang dihasilkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini berfokus pada peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal dan kehumasan karyawan Perumda Tirta Rangga Subang melalui serangkaian pelatihan dan pendampingan. Hasil menunjukkan bahwa program ini memberikan manfaat nyata yang luas, mencakup aspek peningkatan kualitas pelayanan, hubungan internal dan eksternal perusahaan, serta profesionalisme karyawan. Peningkatan kemampuan komunikasi yang dicapai karyawan memberikan dampak langsung pada kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi dengan jelas, cepat, dan tepat, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan air bersih yang diberikan perusahaan.

Selain itu, hubungan internal antar karyawan dan eksternal dengan publik juga menjadi lebih harmonis, menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap Perumda Tirta Rangga Subang. Hal ini sangat penting, terutama dalam situasi yang melibatkan konflik atau krisis, di mana keterampilan komunikasi yang efektif memungkinkan karyawan untuk mengidentifikasi masalah, merumuskan solusi, dan menyampaikannya dengan cara yang profesional dan strategis. Lebih jauh lagi, program ini berdampak pada

peningkatan profesionalisme karyawan, yang tercermin dari rasa percaya diri dan pemahaman mereka terhadap peran strategis dalam mendukung tujuan perusahaan.

Dari sisi akademik, dosen dan mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan ini memperoleh manfaat dalam bentuk pengembangan kompetensi dan pengalaman praktis. Dosen dapat mengaplikasikan teori ke dalam konteks nyata, sekaligus memperkaya keterampilan dalam bidang pengabdian masyarakat, khususnya pada pelatihan kehumasan dan komunikasi interpersonal. Bagi mahasiswa, kegiatan ini menjadi wadah penting untuk menghubungkan teori yang dipelajari di kelas dengan situasi nyata di lapangan. Selain itu, publikasi hasil kegiatan ini juga memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan reputasi akademik, baik bagi dosen maupun mahasiswa.

Manfaat kegiatan ini juga dirasakan oleh masyarakat. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Tirta Ranga Subang, masyarakat mendapatkan akses terhadap layanan air bersih yang lebih baik, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Kepercayaan ini menjadi aset penting untuk keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang. Namun, pelaksanaan kegiatan ini tidak lepas dari tantangan, seperti perbedaan tingkat kemampuan awal karyawan yang memerlukan pendekatan pelatihan yang bervariasi. Selain itu, kesinambungan hasil pelatihan sangat bergantung pada dukungan manajemen perusahaan untuk melakukan evaluasi dan pembinaan lanjutan. Berikut dokumentasi kegiatan.



Gambar 1. Penyampaian Materi

Kegiatan ini memberikan gambaran pentingnya sinergi antara institusi pendidikan dan sektor industri dalam memberikan solusi nyata untuk kebutuhan masyarakat. Dengan mengintegrasikan teori akademik dan praktik di lapangan, program ini berhasil menciptakan dampak positif yang signifikan, baik bagi Perumda Tirta Ranga Subang, dosen, mahasiswa, maupun masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat tidak hanya menjadi bagian integral dari pengembangan organisasi, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

PENUTUP

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini telah memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak, termasuk Perumda Tirta Rangga Subang, dosen, mahasiswa, dan masyarakat. Peningkatan kemampuan kehumasan dan komunikasi interpersonal yang dicapai melalui kegiatan ini dapat memperkuat hubungan yang lebih harmonis dan produktif antara perusahaan dan publiknya. Hal ini tidak hanya mendukung efektivitas pelayanan dan profesionalisme karyawan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan serta reputasi perusahaan. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan dapat mendukung Perumda Tirta Rangga Subang dalam mencapai tujuannya untuk memberikan pelayanan air bersih yang berkualitas dan berkelanjutan bagi masyarakat, serta menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hakim, M. N. (n.d.). Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (*Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto*). 121-139. <https://doi.org/10.31538/ndh.v4i1.245>
- [2] Hasbullah, S. N. S. A. R., Setiawan, A. A. M., Rais, M. A. R. P., Dermawan, M. C. R. F. Z. R., & Kamil, M. F. S. W. R. S. Q. H. (2018). Ragam Metode Penelitian. In *Analytical Biochemistry* (Vol. 11, Issue 1). <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- [3] Rahmat, A., & Mirnawati, M. (2020). Model Participation Action Research Dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 6(1), 62. <https://doi.org/10.37905/aksara.6.1.62-71.2020>
- [4] Rolos, P. M., & Wijaya, L. S. (2020). *Jurnal InterAct. Model Komunikasi Public Relations di pemerintah Kota Salatiga dengan Pendekatan Model Komunikasi Grubig & Hunt 1*.
- [5] Winarto, A., Mahmud, E., & Muadin, A. (2023). *Manajemen Humas dalam Membangun Citra Lembaga: Studi Multisitus di STAI Sangatta dan STIPER Sangatta Kutai Timur*.