

HUMAS UNTUK ORGANISASI SOSIAL

Telah disebutkan bahwa peran humas sangat penting bagi suatu organisasi tidak terkecuali organisasi sosial. Organisasi sosial adalah organisasi yang bertujuan tidak mencari keuntungan (*not for profit organization*). Sebagai organisasi, organisasi sosial memerlukan humas dalam kegiatannya. Hal ini disebabkan organisasi sosial juga memiliki publik yang perlu mengetahui kebijakan-kebijakan organisasi, dan organisasi memerlukan dukungan publiknya. Baskin & Aronoff (1997) mengatakan bahwa salah satu kegiatan utama organisasi sosial seperti asosiasi profesi, organisasi keagamaan, lembaga pendidikan, rumah sakit adalah berkomunikasi dengan para anggotanya, pemerintah, dan publik eksternal.

Perlunya lembaga non profit melakukan komunikasi dengan anggotanya dan para donatur adalah untuk menjaga hubungan baik. Seperti diketahui berbeda dengan organisasi profit yang sumber dana untuk kegiatannya diperoleh dari keuntungan penjualan produk atau jasa, lembaga non profit mendapatkan sumber dana dari para donatur dan anggota organisasi. Kita lihat misalnya Palang Merah Indonesia (PMI) merupakan organisasi non profit yang kegiatannya sangat didukung oleh para donatur baik dalam bentuk dana atau juga kesediaan para donor darah untuk menyumbangkan darah. PMI akan mandeg, berhenti kegiatannya jika para donatur dana atau pendonor darah tidak lagi memberi dukungan. Untuk mendapatkan dukungan ini membangun hubungan penting dilakukan.

Demikian juga dengan lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi. Sekalipun pada saat ini ditengarai banyak lembaga pendidikan yang lebih berorientasi profit, namun kita masih menemukan lembaga pendidikan yang bersifat sosial. Lembaga pendidikan yang bersifat sosial sangat memerlukan uluran para donatur untuk menjalankan roda organisasi. Bahkan lembaga pendidikan yang saat ini berubah menjadi lembaga "bisnis" masih berupaya tidak menghilangkan nilai-nilai sosialnya dengan menyediakan beasiswa untuk para siswanya dari kalangan tidak mampu. Untuk mendukung aktifitas inilah lembaga pendidikan memerlukan dukungan publiknya antara lain para donatur.

Organisasi profesi seperti Ikatan Dokter Indonesia (IDI), Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI), Persatuan Guru Republik Indonesia (PGRI) dalam menjalankan aktifitasnya organisasi ini sangat didukung oleh aktifitas anggotanya baik dalam bentuk dana ataupun dalam bentuk tenaga. Selain itu organisasi ini memerlukan pengakuan dari publik, jadi organisasi profesi memerlukan kegiatan humas untuk menunjang aktivitasnya.

Sebuah contoh dapat diungkapkan di sini bagaimana peran humas bagi lembaga sosial. Ketika kasus pencemaran di perairan Teluk Buyat Sulawesi Utara yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pengolah biji emas mencuat,

kasus ini mengundang perhatian banyak pihak termasuk para pemerhati lingkungan dan LSM lingkungan seperti WALHI. Pihak perusahaan yang dituduh mencemari lingkungan menggunakan humas untuk mengklarifikasi isu pencemaran tersebut. Sementara WALHI dan LSM lingkungan berupaya membuktikan bahwa benar-benar telah terjadi pencemaran. Terjadi "perang" isu. Masyarakat dihadapkan pada isu yang bertentangan. Di sinilah kemampuan dan profesionalitas humas organisasi sosial dituntut untuk dapat memenangkan "perang" isu tersebut demi kepentingan masyarakat. Dari kontroversi tersebut ternyata akhirnya organisasi sosial (LSM) berhasil membentuk opini publik dan berhasil memenangkan "perang" isu tersebut. Opini publik yang terbentuk terkristal dan berhasil menekan perusahaan tersebut untuk melakukan upaya penanggulangan dampak pencemaran, bahkan pemerintah turun tangan mengatasi pencemaran tersebut.

A. Humas Asosiasi Profesi

Asosiasi profesi (*professional associations*) merupakan organisasi yang aktivitasnya tergantung dari anggota. Namun demikian organisasi ini tetap membutuhkan pengakuan dari luar organisasi seperti dukungan untuk keberlangsungan organisasi. Baskin & Aronoff (1997) menyebutkan bahwa keberadaan humas dalam organisasi semacam ini berfungsi untuk membangun komunikasi antara organisasi dengan anggotanya dan juga mereka yang bukan anggota.

Di Indonesia organisasi semacam ini banyak kita kenal. Kita mengenal Ikatan Dokter Indonesia (IDI), Persatuan Guru Seluruh Indonesia (PGRI), Ikatan Dokter Gigi Indonesia (IDGI), Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI). Dalam organisasi seperti ini fungsi humas menurut Baskin & Aronoff harus bisa memainkan peran sebagai penasehat dan "pengatur" anggota asosiasi. Hal ini disebabkan karena anggota asosiasi profesi terdiri dari orang-orang "pandai" dalam bidangnya seperti para peneliti, praktisi, pendidik. Karena itu sering terjadi benturan kepentingan antara humas dengan anggota asosiasi. Kalau kita bandingkan dengan organisasi profit - yang menempatkan humas sebagai ujung tombak perusahaan dengan kewenangan luas untuk berperan atau "mengatur" anggota organisasi- maka dalam organisasi profesi humas tidak mudah dapat "mengatur" anggota yang terdiri dari para orang "pandai". Masalahnya sebagai organisasi profesi, keberadaan mereka diakui dan dibutuhkan masyarakat. Pemikiran-pemikiran mereka menjadi acuan banyak pihak. Bahkan pemikiran para anggota IDI (Ikatan Dokter Indonesia) dalam bidang medis sering menjadi acuan dan pertimbangan pemerintah dalam menentukan kebijakan kesehatan. Dengan kata lain peran lembaga semacam ini di masyarakat cukup besar namun lembaga ini masih

belum dapat mengoptimalkan organisasinya karena kurang optimalnya peran humas.

Namun demikian peran humas dalam asosiasi profesi dapat dideskripsikan sebagai berikut (Baskin & Aronoff) :

1. Menyiapkan dan mendistribusikan bahan informasi kepada media.
2. Menyiapkan dan menyebarkan bahan-bahan untuk pendidikan masyarakat dalam bentuk publikasi, film, audio visual)
3. Menyelenggarakan kegiatan pertemuan profesi, seminar, dan pameran
4. Mengelola hubungan dengan pemerintah, termasuk menerjemahkan aturan-aturan pemerintah.
5. Mengumpulkan dan mempublikasikan data, hasil kajian organisasi profesi.
6. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan masyarakat misalnya dalam memberikan pelayanan kesehatan gratis.
7. Menyebarluaskan kode etik profesi atau standar profesi pada anggota.
8. Membuat iklan layanan masyarakat

B. Humas Organisasi Buruh

Organisasi buruh (*labor unions*) merupakan organisasi yang terus berkembang. Di dunia internasional kita mengenal ILO (*International Labor Organization*) dan di Indonesia kita mengenal Serikat Pekerja Seluruh Indonesia (SPSI), Serikat Buruh Indonesia (SBI) . Organisasi buruh didirikan untuk menampung aspirasi para pekerja dalam memperjuangkan hak-haknya. Karena itu organisasi buruh mempunyai pengaruh cukup besar pada kebijakan tentang perburuhan, baik di lembaga pemerintah maupun di perusahaan. Bahkan organisasi buruh Solidaritas di Polandia mampu menggulingkan pemerintah. Peristiwa ini tercatat dan diakui sebagai keberhasilan organisasi buruh terbesar di dunia.

Jika kita cermati maka organisasi buruh bisa menjadi kekuatan untuk memperjuangkan hak-hak buruh yang seringkali diperlakukan tidak adil oleh pemilik perusahaan. Agar organisasi buruh memiliki posisi tawar maka perlu dikembangkan organisasi buruh yang kuat. Organisasi yang kuat tentu saja harus didukung oleh anggotanya dan diakui oleh publik luar. Dalam upaya mendapatkan dukungan inilah diperlukan kegiatan komunikasi dengan anggota, calon anggota, dan dengan pihak terkait untuk mempengaruhi kebijakan tentang aturan dan pembatasan pada buruh. Baskin & Aronoff (1997) menambahkan bahwa peran humas dalam organisasi buruh diperlukan untuk menyebarluaskan publikasi, siaran pers, loby dengan pihak-pihak perusahaan atau pemerintah.

C. Humas Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan organisasi sosial, walaupun akhir-akhir ini ada kecenderungan komersialisasi rumah sakit namun pada dasarnya rumah sakit tetap sebagai organisasi sosial. Ini bisa kita lihat dari tujuan rumah sakit adalah memberi pelayanan kepada semua orang, bukan mencari keuntungan seperti halnya perusahaan jasa atau produk. Rumah sakit mendapatkan sumber dananya dari pemerintah untuk rumah sakit pemerintah dan donatur untuk rumah sakit swasta dan sistem subsidi silang. Oleh karena itu rumah sakit kita kelompokkan sebagai organisasi sosial.

Sebagai organisasi sosial, rumah sakit memerlukan dukungan dari pemerintah, donatur, dan lembaga lain yang terkait. Untuk itu humas diperlukan untuk menunjang aktivitas rumah sakit. Bahkan kebutuhan ini semakin meningkat seiring dengan semakin kritisnya masyarakat yang pada akhir-akhir ini berani menuntut hak-haknya berkaitan dengan pelayanan rumah sakit. Dalam beberapa tahun terakhir banyak isu tidak sedap tentang rumah sakit yang diekspos oleh media menyangkut pelayanan yang buruk atau pelayanan yang diskriminatif yakni mengutamakan yang mampu, serta kasus-kasus mal praktek.

Dalam situasi seperti itu peran humas sangat dibutuhkan. Humas menjadi bagian dari manajemen krisis. Baskin & Aronoff (1997) menyebutkan berkomunikasi dengan berbagai publik penting dilakukan. Publik rumah sakit menurut Baskin & Aronoff (1997) dapat dikategorikan sebagai berikut:

a. Pemerintah

Pemerintah yang mengatur dan menetapkan ketentuan-ketentuan tentang rumah sakit. Peraturan dibuat untuk melindungi pasien.

b. Lembaga bisnis.

Saat ini organisasi rumah sakit tidak bisa dipisahkan dengan lembaga bisnis lain seperti perusahaan farmasi, perusahaan makanan, perusahaan peralatan medis, perusahaan penunjang kebutuhan rumah sakit seperti furniture dan sebagainya.

c. Pekerja Non Profesional.

Kegiatan rumah sakit tidak hanya dilakukan oleh tenaga medis namun juga didukung oleh tenaga non medis seperti administrasi, laundry, kebersihan, dapur, tukang kebun. Mereka juga menjadi publik internal rumah sakit dan menjadi unsur penting dari aktivitas rumah sakit. Mereka harus diperlakukan sama dengan tenaga profesional dan tenaga medis berkaitan dengan hak-haknya sebagai pekerja.

d. Pekerja Profesional

Terdiri dari perawat dan teknisi rumah sakit seperti tenaga laboratorium, radiologi, apoteker, sebagai pendukung aktivitas rumah sakit. Mereka sering terabaikan dan ini akan berdampak pada pelayanan yang tidak maksimal, dan berakibat menurunkan citra rumah sakit. Bahkan di beberapa negara para perawat memiliki organisasi yang cukup kuat untuk mempengaruhi kebijakan rumah sakit.

e. Dokter

Dokter merupakan unsur penting bagi organisasi rumah sakit. Tentu tidak ada satupun rumah sakit yang tidak memiliki tenaga dokter. Oleh karena itu memberikan sarana yang memadai, tenaga staff yang mendukung menjadi kewajiban rumah sakit. Peran humas adalah berkomunikasi dan melayani.

f. Pasien

Pasien merupakan "konsumen" rumah sakit. Baskin & Aronoff (1997) menyebut *patient are unique class consumers*, mengapa disebut unik? Karena berbeda dengan konsumen produk atau jasa yang lain, konsumen rumah sakit adalah orang yang sedang tidak bahagia, tidak senang. Tidak ada orang yang menjadi pasien merasa senang atau bahagia. Mereka datang ke rumah sakit karena harus menjalani perawatan, tentu dalam kondisi tidak menyenangkan. Banyak rumah sakit yang tidak memahami kondisi ini dan mereka memperlakukan pasien dengan dingin. Pasien dianggap sebagai pihak yang membutuhkan mereka. Mereka lupa bahwa tanpa pasien rumah sakit tidak dapat beraktivitas, atau tutup. Pada saat ini beberapa rumah sakit telah mengubah pola hubungan dengan pasien yakni dengan pendekatan psikologis dan berusaha memahami kebutuhannya. Perubahan ini termasuk menyediakan tim untuk mendidik keluarga pasien bagaimana melakukan perawatan. Di sinilah peran humas menjadi bagian dari upaya membangun hubungan dengan pasien.

D. Humas Organisasi Keagamaan

Organisasi keagamaan di Indonesia banyak dikenal. Peran organisasi ini di masyarakat cukup penting. Organisasi keagamaan di Indonesia antara lain Nahdatul Ulama (NU), Muhammadiyah, Majelis Ulama Indonesia, Dewan Gereja Indonesia, Parisada Hindu Dharma, dan lain sebagainya. Eksistensi organisasi keagamaan tergantung pada citra positif publik, seperti diketahui organisasi ini ditentukan oleh dukungan publik yakni umat agama tertentu yang percaya dan meyakini organisasi tersebut dapat memberikan pencerahan pada mereka.

Organisasi keagamaan memerlukan publikasi bagi kegiatannya, karena itu humas menjadi bagian penting dari organisasi semacam ini. Organisasi ini secara rutin membangun komunikasi dengan pendukungnya baik di tingkat lokal maupun di tingkat nasional berkait dengan isu-isu dan

panduan untuk umat. Kegiatan lembaga ini di Indonesia sangat berarti bagi masyarakat. Beberapa peristiwa berkait dengan lembaga ini dapat dicatat seperti kasus lemak babi, kasus bumbu masak yang dicurigai mengandung bahan tidak halal yang menghebohkan umat Islam. MUI sebagai lembaga yang menaungi umat Islam mengeluarkan himbuan atau fatwa sebagai petunjuk.

E. Humas Organisasi Pendidikan

Organisasi pendidikan dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi memiliki publik internal dan eksternal. Yang termasuk publik internal adalah pengajar (guru, dosen), murid atau mahasiswa, pegawai administrasi, orang tua mahasiswa, alumni. Publik eksternal : pemerintah daerah atau pemerintah pusat, sekolah atau perguruan tinggi lain, perusahaan-perusahaan, lembaga keagamaan, lembaga hukum, organisasi guru, masyarakat sekitar. Dengan publik yang banyak ini maka organisasi pendidikan memerlukan humas untuk menunjang kegiatannya. Sebagai organisasi sosial organisasi pendidikan memerlukan publikasi karya-karya staf pengajar, memerlukan berkomunikasi dengan publik yang beragam berkait dengan kebijakan dan aktivitasnya.

F. Humas Organisasi Fund Raising

Organisasi fund-raising adalah organisasi yang kegiatannya memberi bantuan pada masyarakat berupa bantuan dana, pendampingan, penyadaran, pendidikan tentang suatu masalah atau bidang tertentu seperti hukum, lingkungan, kesehatan.. Termasuk dalam kategori organisasi ini adalah lembaga swadaya masyarakat (LSM) misalnya LBH (Lembaga Bantuan Hukum), WALHI (Wahana Lingkungan Hidup Indonesia), Yayasan Kanker Indonesia, Yayasan Anak Indonesia, PMI (Palang Merah Indonesia), Yayasan Jantung Indonesia dan sebagainya.

Aktivitas lembaga ini meningkat pesat pada akhir-akhir ini terutama LSM yang bergerak dibidang pendampingan pada kelompok masyarakat yang tertindas atau terpinggirkan. LSM semacam ini pada masa pemerintahan orde baru sulit berkembang karena belum adanya kebebasan, namun setelah reformasi LSM semacam ini tumbuh subur dan banyak ditemui di kota besar maupun di pedesaan. Pesatnya pertumbuhan organisasi seperti ini mendorong peran humas semakin dibutuhkan.

Berbeda dengan organisasi profit yang bertujuan mendapatkan keuntungan organisasi fund-raising lebih mengedepankan pada upaya pendidikan dan pemberdayaan masyarakat untuk peduli pada berbagai persoalan seperti lingkungan, hukum, kesehatan, diskriminasi pada kelompok seperti masyarakat miskin dan perempuan. Untuk menunjang kegiatannya organisasi fund raising mendapatkan sumber dana dari donatur baik perorangan maupun lembaga donatur lain. Oleh karenanya

lembaga seperti ini memerlukan aktivitas humas untuk menjalin hubungan dengan para donatur dan tentu saja masyarakat luas agar organisasi ini mendapat dukungan. Sebagai contoh, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan lembaga yang bertujuan melindungi konsumen dari eksploitasi produsen. YLKI tentu memerlukan sumber dana dari para donatur, memerlukan dukungan masyarakat agar aktivitasnya berjalan, untuk mendapatkan dukungan inilah ia terus menerus membina hubungan baik dengan para donatur, masyarakat dan pihak-pihak yang menaruh perhatian pada lembaga seperti ini.

Humas organisasi fund-raising membina hubungan dengan media, melakukan surat menyurat dengan para donor, atau menggunakan saluran telepon dalam berkomunikasi dengan publiknya. Mereka perlu melakukan kampanye untuk memperkenalkan programnya dan kampanye untuk mendidik masyarakat. Misalnya WALHI secara rutin mengkampanyekan keselamatan lingkungan, hutan, sumber air dan untuk kegiatan inilah humas diperlukan.