

Kehumasan Dalam Pelayanan



Lena Satlita, M.Si.
E-mail: lensa@uny.ac.id

Penyuluhan bagi Aparat Desa di Kalurahan Jatisono Kecamatan Nanggulan Kulonprogo

The Confusion Surrounding Public Relations

Karena setiap orang dalam perusahaan dari direktur sampai tukang sortir surat dalam ruang administrasi melakukan berbagai bentuk *public relations*, beragamnya definisi PR membingungkan beberapa pihak.

The man believed to be the first to use the term "Public Relations" was THOMAS JEFFERSON, PRESIDENT OF THE UNITED STATES in 1807 in his Seventh Address to Congress, when he changed a phrase in the text to "public relations".

Pengertian PR

- PR merupakan rangkuman kegiatan komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun ke luar, antara organisasi dengan publiknya dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang dilandaskan pada saling pengertian.
(Frank Jefkins)
- PR adalah fungsi manajemen yang melakukan penilaian atas sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur yang berlangsung pada individu atau organisasi, serta merencanakan dan melaksanakan kegiatan untuk memperoleh pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya *(Cutlip, 1982)*.

3

Peranan PR

Communicator

Mediator

Image Maker

Back Up Management

4

Mengapa perlu PR?

- Khalayak semakin kritis.
- Munculnya kesadaran akan perlunya menjaga *relationship* dengan *stakeholder*.
- Tidak ada organisasi yang bisa hidup tanpa didukung publik



5

Siapa Pelaksana Fungsi PR? Semua Orang!!!

- Penjaga gawang lapis pertama: satpam, parkir, dll
- Penjaga gawang lapis kedua: receptionist, operator telepon, dll
- Lapis Ketiga: Sekretaris, dll
- Para Supervisor, sesuai fungsinya
- Para Manager, sesuai posisi dan levelnya
- Top Levels
- Board of Directors

6

PR dalam Praktik

- Menjaga citra/nama baik lembaga/diri
- Menjaga hubungan baik dengan publik internal dan eksternal
- Menjaga perilaku dan sikap
- Menjaga penampilan, cara berkomunikasi
- Menjaga kode etik dan apa yang menjadi rahasia organisasi
- dll

7

Good Relationship



8

Berperilaku Etis



Memiliki *good moral and good manner* (perilaku, sikap, etika moral dan tata krama/etiket yang baik) dalam berhubungan dengan pihak lain/*public*

9

Dasar-Dasar Etiket



- Sopan dan ramah kepada siapa saja
- Memberikan perhatian kepada orang lain/tidak mementingkan diri sendiri
- Menjaga perasaan orang lain
- Ingin membantu
- Memiliki rasa toleransi
- Dapat menguasai diri, mengendalikan emosi dalam setiap situasi

10

Magic Words

- Tolong
- Terimakasih
- Maaf
- Silahkan



SERVICE ORIENTATION

- Candid (tulus, tanpa pamrih)
- Attentive (perhatian)
- Respect (menghargai pihak lain)
- Empathy (memahami pihak lain)

12

Dalam Memberi Pelayanan

- Selalu Tersenyum pada setiap orang yang dilayani
- Selalu melakukan yang terbaik dalam bekerja
- Selalu berusaha tepat waktu (disiplin)
- Menghadapi dengan penuh keramahan pada setiap orang yang dilayani
- Menganggap orang yang dilayani sebagai orang yang istimewa

13

PENAMPILAN PUBLIC RELATIONS

Charming & Excelent Personality



Sell yourself

- Smile
- Grooming
- Body language
- Eye contact
- Care for customer

Memperhatikan

- Dress
- Self performance personality
- Make Up

14

Bahasa Tubuh

- Ekspresi muka: cerah, segar, semangat
- Mata: tatapan tidak kosong, area segitiga
- Suara: jelas, tidak terlalu keras/pelan
- Sikap tubuh: tegap, tidak bungkuk, tidak kaku
- Cara Berjalan: tidak diseret, tidak terlalu cepat/lambat
- Jarak: jangan terlalu dekat atau terlalu jauh (jarak formal)



15

Berbusana



Menyesuaikan busana dengan profesi, acara, tempat, waktu, agar dapat diterima oleh lingkungan atau orang-orang di sekitar kita.

16

Grooming *Bersih, Segar, Sehat*

Hindari bau yang mungkin timbul dari :

- **Bau rambut/kepala**
- **Bau badan, kaki**
- **Bau mulut**
- **Pakaian** dan berbagai hal yang dikenakan sebagai aksesoris dan pelengkap penampilan seperti sepatu, ikat pinggang, tas dll

17

Sikap

SIKAP LUWES & MENARIK
dapat dilihat dari



- Cara Berdiri
- Cara Duduk
- Cara Berjalan
- Gerak gerak tangan

18

Ingatlah

Mendengarkan dengan Seksama
Berbicara dengan Santun
Berkonsentrasi pada Tindakan Positif



19

