

## Hubungan antara Kinerja Humas dengan Kepuasan Pegawai

**Fadia Jati Mardika, Maman Chatamallah\***

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

fadiajati01@gmail.com, maman.chatamallah@unisba.ac.id

**Abstract.** Public Relations (PR) at the West Java Provincial Cooperatives and Small Business Service (Diskuk Jabar) plays an important role in strengthening internal and external communication of the organization. Effective PR performance can increase employee satisfaction through transparent communication, recognition of contributions, and the creation of a harmonious work environment, thus having a positive impact on the organization. This study aims to analyze the relationship between PR performance and employee satisfaction, which is measured through four dimensions: information quality, communication frequency, communication channels, and response to feedback. The study uses social exchange theory and a quantitative approach with a correlational method. The number of samples obtained was 46 ASN from a total population of 85 ASN at Diskuk Jabar. The results of the study showed a positive relationship between PR performance and employee satisfaction. This relationship is indicated by the correlation in each dimension: information quality (0.382), communication frequency (0.388), communication channels (0.417), and response to feedback (0.471). The response to feedback dimension has the strongest relationship, indicating the importance of listening and responding to employee input to increase job satisfaction. This study underlines that PR performance does not only focus on external communication, but also effective internal relationship management. With organized and responsive communication, PR can contribute significantly to employee satisfaction and organizational success.

**Keywords:** *PR Performance, Employee Satisfaction, Social Exchange Theory.*

**Abstrak.** Hubungan Masyarakat (Humas) di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat (Diskuk Jabar) memegang peran penting dalam memperkuat komunikasi internal dan eksternal organisasi. Kinerja Humas yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pegawai melalui komunikasi yang transparan, pengakuan atas kontribusi, dan terciptanya lingkungan kerja harmonis, sehingga berdampak positif pada organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kinerja Humas dengan kepuasan pegawai, yang diukur melalui empat dimensi: kualitas informasi, frekuensi komunikasi, saluran komunikasi, dan respon terhadap umpan balik. Penelitian menggunakan teori pertukaran sosial dan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Jumlah sampel yang di dapatkan sebanyak 46 ASN dari total populasi sebanyak 85 ASN di Diskuk Jabar. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara kinerja Humas dan kepuasan pegawai. Hubungan ini ditunjukkan oleh korelasi pada setiap dimensi: kualitas informasi (0,382), frekuensi komunikasi (0,388), saluran komunikasi (0,417), dan respon terhadap umpan balik (0,471). Dimensi respon terhadap umpan balik memiliki hubungan paling kuat, menunjukkan pentingnya mendengarkan dan menanggapi masukan pegawai untuk meningkatkan kepuasan kerja. Penelitian ini menggaris bawahi bahwa kinerja Humas tidak hanya berfokus pada komunikasi eksternal, tetapi juga pengelolaan hubungan internal yang efektif. Dengan komunikasi yang terorganisir dan responsif, Humas dapat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pegawai dan keberhasilan organisasi.

**Kata Kunci:** *Kinerja Humas, Kepuasan Pegawai, Teori Pertukaran Sosial.*

## A. Pendahuluan

Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan salah satu fungsi vital dalam manajemen organisasi yang bertujuan untuk membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. Dalam kajian ilmu komunikasi, Humas dipandang sebagai suatu disiplin yang tidak hanya berfokus pada penyampaian pesan, tetapi juga pada interaksi serta hubungan yang dibangun dengan publik. Teori-teori komunikasi, seperti model komunikasi dua arah, sangat relevan dalam memahami bagaimana organisasi dapat beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan publik. Grunig dan Hunt (1984) menyatakan bahwa Humas adalah proses manajemen komunikasi antara organisasi dan publik, di mana elemen dasar seperti manajemen, komunikasi, organisasi, dan publik harus diperhatikan.

Humas memiliki tanggung jawab yang luas, mulai dari menyampaikan informasi kepada publik eksternal maupun kepada pegawai internal hingga mengelola krisis yang dapat mempengaruhi reputasi organisasi. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan strategi Humas yang efektif cenderung memiliki hubungan yang lebih baik dengan publik, yang berdampak positif pada kepuasan pegawai, loyalitas pelanggan, serta citra organisasi di mata masyarakat. Dalam konteks ini, hubungan internal Humas di Dinas Koperasi & Usaha Kecil (Diskuk) Provinsi Jawa Barat berfungsi untuk memastikan komunikasi yang efektif, tidak hanya dengan publik eksternal tetapi juga dengan pegawai internal.

Kinerja Humas diartikan sebagai kemampuan Humas dalam mencapai tujuan organisasi melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program komunikasi yang strategis. Hal ini melibatkan penilaian terhadap seberapa baik Humas dapat memenuhi kebutuhan dan harapan publik (Cutlip, Center, & Broom). Kinerja mencerminkan seberapa baik suatu entitas (individu, tim, atau organisasi) melaksanakan tanggung jawab atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja biasanya melibatkan evaluasi terhadap proses, perilaku, dan hasil akhir dari aktivitas yang dilakukan. Dalam konteks organisasi, kinerja dapat mencakup berbagai bidang, termasuk kinerja finansial, operasional, sumber daya manusia, dan komunikasi. Kinerja juga dapat dilihat sebagai indikator keberhasilan yang menunjukkan sejauh mana kemampuan entitas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, pengukuran kinerja menjadi alat penting untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, merumuskan strategi yang lebih baik, serta mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang berkelanjutan.

Kinerja merupakan aspek yang sangat penting dan perlu menjadi perhatian seluruh manajemen, baik di organisasi kecil maupun besar. Hasil yang diperoleh organisasi atau pegawai merupakan wujud tanggung jawab kepada organisasi dan masyarakat. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak bersifat terpisah, melainkan selalu terhubung dengan kepuasan kerja pegawai serta tingkat imbalan yang diberikan. Selain itu, kinerja juga dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan karakteristik individu. Menurut Moehariono (2012:95), kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program, kegiatan, atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis organisasi.

Masalah kinerja Humas sering kali menghadapi beberapa isu umum, seperti kurangnya strategi yang jelas. Banyak organisasi tidak memiliki strategi Humas yang terencana dengan baik, sehingga menyebabkan komunikasi yang tidak konsisten dan kurang efektif. Hal ini dapat mengakibatkan kebingungan di antara publik dan pegawai mengenai tujuan serta nilai organisasi.

Hubungan Masyarakat (Humas) memainkan peran penting dalam membangun serta mempertahankan hubungan positif antara organisasi dan publiknya. Humas di Dinas Koperasi & Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh informasi terkait kebijakan, program, serta manfaat yang dapat diperoleh pegawai disampaikan dengan baik. Informasi yang disampaikan Humas harus dapat diakses dengan mudah, akurat, relevan, serta disesuaikan dengan kebutuhan para pegawai. Dengan demikian, kinerja Humas yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pegawai.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan antara kinerja Humas dengan kepuasan pegawai, dengan fokus pada kinerja Humas dan pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Koperasi & Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: "Apakah terdapat hubungan antara kinerja Humas dengan kepuasan pegawai?"

## B. Metode

Peneliti menggunakan metode analisis uji korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pegawai ASN di Dinas Koperasi & Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat, dengan jumlah sebanyak 85 ASN. Melalui teknik pengambilan sampel Random Sampling, diperoleh sampel penelitian sebanyak 46 ASN. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner, wawancara, dan internet searching. Adapun teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis inferensial.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hubungan Antara Kinerja Humas (X) dengan Kepuasan Pegawai(Y)

Berikut adalah penelitian mengenai hubungan antara kinerja humas dengan kepuasan pegawai, yang diuji menggunakan teknik analisis korelasi Rank Spearman. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel 1.

**Tabel 1.** Hubungan Antara Kinerja Humas (X) dengan Kepuasan Pegawai (Y)

Variabel	r	Nilai Signifikansi	Kekuatan Hubungan	Arah Hubungan	Keterangan
Kualitas Informasi (X) dengan Kepuasan Pegawai (Y)	0,382	0,009	Rendah	1. Positif 2. Searah	1. Ho ditolak 2. Signifikan 3. Berkorelasi
Frekuensi Komunikasi (X) dengan Kepuasan Pegawai (Y)	0,388	0,008	Rendah	1. Positif 2. Searah	1. Ho ditolak 2. Signifikan 3. Berkorelasi
Saluran Komunikasi (X) dengan Kepuasan Pegawai (Y)	0,417	0,004	Sedang	1. Positif 2. Searah	1. Ho ditolak 2. Signifikan 3. Berkorelasi
Respon Umpan Balik (X) dengan Kepuasan Pegawai (Y)	0,471	0,001	Sedang	1. Positif 2. Searah	1. Ho ditolak 2. Signifikan 3. Berkorelasi

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2024.

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara 4 dimensi kinerja humas dengan tingkat kepuasan pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (Ho) ditolak, yang berarti bahwa terdapat hubungan positif antara kinerja humas dengan kepuasan pegawai. Dengan kata lain, semakin baik dan semakin optimal kinerja humas dalam menjalankan fungsinya, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pegawai terhadap organisasi. Kinerja humas yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek penting, yaitu kualitas informasi yang disampaikan, frekuensi komunikasi yang dilakukan, pemilihan saluran komunikasi yang digunakan, serta respon terhadap umpan balik yang diberikan oleh pegawai. Sementara itu, kepuasan pegawai dalam penelitian ini diukur berdasarkan beberapa indikator, seperti harapan pegawai terhadap hasil yang diinginkan, persepsi terhadap kemampuan humas dalam menyampaikan informasi dan berkomunikasi, serta nilai dari hasil yang diharapkan sebagai dampak dari komunikasi yang terjalin di dalam organisasi.

Berdasarkan hasil analisis data serta pengujian yang dilakukan menggunakan koefisien korelasi Spearman Rank, peneliti menyimpulkan bahwa hubungan antara kinerja humas dengan kepuasan pegawai memiliki tingkat signifikansi yang cukup berarti, dengan kategori kekuatan hubungan berada pada tingkat "sedang". Hal ini dapat dijelaskan oleh tingginya jumlah responden yang memberikan jawaban setuju pada kedua variabel yang diuji, yakni variabel X (kinerja humas) dan variabel Y (kepuasan pegawai). Dengan kata lain, kinerja humas yang dilakukan oleh Dinas Koperasi & Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat dinilai memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di dalamnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai dimensi dalam komunikasi organisasi, seperti kualitas informasi yang diberikan oleh humas, intensitas atau frekuensi komunikasi yang dilakukan, penggunaan saluran komunikasi yang tepat dan efektif, serta bagaimana humas merespons umpan balik yang diberikan oleh pegawai, memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pegawai, meskipun tingkat kekuatan hubungan tersebut bervariasi dari kategori rendah hingga sedang. Dari sudut pandang kinerja humas, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa peran humas dalam menyediakan informasi yang berkualitas, menjaga intensitas komunikasi secara berkala, memilih saluran komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan pegawai, serta memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap umpan balik yang diterima merupakan faktor-faktor utama yang berkontribusi dalam membangun hubungan kerja yang positif dan konstruktif antara organisasi dengan pegawai.

Sementara itu, dari perspektif kepuasan pegawai, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kinerja humas dalam menyampaikan informasi dan berkomunikasi turut memberikan dampak yang signifikan terhadap persepsi pegawai terhadap organisasi. Semakin baik komunikasi yang terjalin, semakin tinggi rasa dihargai yang dirasakan oleh pegawai, semakin besar tingkat kepercayaan mereka terhadap institusi tempat mereka bekerja, serta semakin mudah mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Pada akhirnya, semua faktor ini berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pegawai secara keseluruhan.

Hubungan yang signifikan antara kinerja humas dengan kepuasan pegawai ini menegaskan bahwa komunikasi internal yang efektif merupakan salah satu elemen kunci dalam pengelolaan sumber daya manusia di suatu organisasi. Sebuah organisasi yang mampu membangun komunikasi yang baik dengan pegawainya cenderung memiliki tingkat kepuasan pegawai yang lebih tinggi, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penguatan fungsi humas dalam organisasi menjadi salah satu strategi yang perlu terus ditingkatkan guna memastikan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, dan profesional.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa temuan utama yang berkaitan dengan hubungan antara kinerja humas dan kepuasan pegawai. Kesimpulan ini diperoleh berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menggunakan uji korelasi, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara berbagai dimensi kinerja humas dengan tingkat kepuasan pegawai. Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis korelasi yang dilakukan, ditemukan bahwa kualitas informasi yang disampaikan oleh humas memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pegawai. Hubungan ini bersifat positif dan searah, yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan oleh humas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pegawai. Informasi yang akurat, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pegawai akan membantu mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih efektif, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap organisasi. Hasil analisis korelasi juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara frekuensi komunikasi yang dilakukan oleh humas dengan kepuasan pegawai. Hubungan ini juga bersifat positif dan searah, yang berarti bahwa semakin tinggi frekuensi komunikasi yang terjalin antara humas dan pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pegawai. Frekuensi komunikasi yang tinggi memungkinkan terjadinya penyampaian informasi yang lebih lancar, memperkecil kemungkinan kesalahpahaman, serta meningkatkan keterlibatan pegawai dalam berbagai kebijakan atau keputusan organisasi.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara efektivitas saluran komunikasi yang digunakan oleh humas dengan tingkat kepuasan pegawai. Hubungan ini bersifat positif dan searah, yang menunjukkan bahwa semakin baik dan semakin sesuai saluran komunikasi yang digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pegawai. Pemilihan saluran komunikasi yang tepat, baik itu melalui pertemuan langsung (tatap muka), media digital, email, maupun media sosial internal, sangat berpengaruh terhadap seberapa efektif informasi dapat diterima dan dipahami oleh pegawai.

Analisis korelasi dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara respon yang diberikan humas terhadap umpan balik pegawai dengan tingkat kepuasan pegawai. Hubungan ini bersifat positif dan searah, yang berarti bahwa semakin cepat, tepat,

dan efektif respon yang diberikan oleh humas terhadap berbagai masukan, pertanyaan, atau keluhan pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pegawai. Pegawai yang merasa bahwa setiap umpan balik yang mereka berikan diperhatikan dan ditindaklanjuti dengan baik akan merasa lebih dihargai oleh organisasi.

### **Ucapan Terimakasih**

Peneliti bersyukur dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. atas segala rahmat, petunjuk, serta kemudahan yang diberikan dalam setiap tahap proses penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Rasa terima kasih yang mendalam juga peneliti sampaikan kepada kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi tanpa henti, begitu pula kepada keluarga besar yang selalu menjadi sumber semangat dalam menjalani penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga peneliti haturkan kepada teman-teman dekat dan rekan-rekan sejawat yang telah dengan setia menemani, membantu, serta memberikan berbagai bentuk dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama penelitian ini berlangsung. Kehadiran mereka sungguh memberikan semangat tersendiri bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Tak lupa, peneliti menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing, Bapak Maman Chatamallah, Dra., M.Si, yang dengan penuh kesabaran dan dedikasi telah membimbing, memberikan arahan, serta memberikan berbagai masukan yang sangat berharga dan konstruktif dalam penyusunan dan penyelesaian penelitian ini. Bimbingan, nasihat, serta ilmu yang beliau berikan sangat membantu dalam mengarahkan penelitian ini ke hasil yang lebih baik dan bermanfaat. Selain itu, peneliti juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada pihak Dinas Koperasi & Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat yang telah memberikan izin penelitian serta berbagai kemudahan selama proses pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Tanpa bantuan dan kerja sama dari pihak terkait, penelitian ini tentu tidak akan dapat diselesaikan dengan lancar dan sesuai harapan. Akhir kata, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak serta dapat menjadi sumbangsih yang berharga dalam bidang keilmuan yang digeluti. Semoga segala bentuk bantuan, doa, dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT.

### **Daftar Pustaka**

- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective public relations* (9th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Dhinia Trisepta Pitaloka, & Sophia Novita. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Event terhadap Partisipasi dalam Pengembangan Geopark. *Jurnal Riset Public Relations*, 115–122. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v4i2.5474>
- Diansyah, F. S., & Noviar, T. N. A. (2024). Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien IGD RSUD Kota Bandung. *Jurnal Riset Public Relations*, 79–86. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v4i2.5289>
- Jurusan, D. (n.d.). Hubungan komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sawahlunto (Vol. 3, Issue 2).
- Moheriono. (2012). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Raja Grafindo Persada.
- Moorel, H. F. (2005). *Public relations: Principles and practice*. McGraw-Hill.
- Rohandi, M. M. A., & Yastin, R. A. (2022). Kepuasan kerja sebagai dampak dari kepemimpinan Islam dan pengembangan karir karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Performa*, 19(2), 85–96.
- Septiani, R. (2012). *Hubungan antara kinerja pengurus dengan partisipasi anggota koperasi pegawai negeri Walikota Jakarta Timur* (Skripsi). Universitas Negeri Jakarta.

- Sujianto, A. E. (2012). Variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja koperasi pondok pesantren di Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Universitas Negeri Malang*, 19(2), 148–149.
- Syifa, M. A., & Maharani, V. (2022). Pengaruh self-efficacy terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tegal. *Jurnal DMS*, 11, 500–517. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Telaah kritis expectancy theory Victor Harold Vroom. (n.d.). *Media Neliti*. <https://media.neliti.com/media/ppurwoublications/114468-ID-none.pdf>
- Uly, C., Pandiangan, A., & Ratnasari, E. (2023). Humas pemerintah dan transparansi informasi untuk membangun kepercayaan publik. *Desember*, 7(2), 155–168.
- Yasin, N. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap loyalitas anggota Baitul Maal Wat Tamwil dengan kepuasan anggota sebagai variabel moderasi (Studi empiris pada KSPPS BMT KARISMA Magelang)* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Magelang.