

## BAB I

### P E N D A H U L U A N

#### A. Latar Belakang Masalah

Di era reformasi dan globalisasi seperti dewasa ini setiap organisasi atau perusahaan, harus dapat menempatkan peranan jasa pelayanan sebagai bagian terpenting untuk mempertahankan eksistensi organisasi, agar dapat terus survive dan dapat terus berkembang berkompetisi dalam persaingan jasa atau bisnis yang semakin kompleks.

Keinginan utama suatu organisasi adalah dapat menjalankan segala aktivitas tanpa ada hambatan yang berarti, sehingga segala tujuan yang ingin dicapai dapat diperoleh dengan baik. Demikian pula pada Kantor Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kelurahan Kabupaten Langkat dalam menjalankan organisasi senantiasa berusaha mendapatkan dukungan dari masyarakat di sekitarnya serta pegawai di lingkungan Kantor Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kelurahan Kabupaten Langkat sendiri.

Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Effendi bahwa :

“Dukungan diperlukan tidak lepas dari publik intern maupun ekstern. Untuk keberhasilannya tergantung kepada upaya dan usaha-usaha serta kemampuan organisasi perusahaan dalam melakukan hubungan dengan pegawainya, masyarakat, pers dan pemerintah”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Onong Uchjana Effendi, *Komunikasi dan Modernisasi*, Alumni, Bandung, 1992, hal. 36.

Berdasarkan uraian dan pendapat di atas, menandakan adanya kepentingan bersama yang saling berhubungan. Untuk itu organisasi harus berusaha semaksimal mungkin mendapatkan good will, simpati, kepercayaan dari lingkungan pegawainya sendiri.

Lebih lanjut Effendi mengemukakan “Dalam menjaga proses hubungan dan interaksi antar publik tersebut, peranan publik relations sangatlah potensial. Peranan yang dimaksud adalah usaha-usaha penyelesaian hubungan kerjasama dan informasi dua arah”.<sup>2</sup>

Khusus untuk mendapatkan dukungan dari lingkungan organisasi, peranan publik relations melalui kegiatan internalnya harus diefektifkan, sebab pegawai di lingkungan organisasi itu sendiri merupakan patner sepanjang kehidupan organisasi perusahaan. Melalui bentuk kegiatan internal publik relation diharapkan peran praktisi publik relation dapat menjembatani kepentingan organisasi dengan kepentingan publik di dalam organisasi sehingga berjalan dengan baik sesuai dengan tugas dan tujuannya.

Salah satu tujuan dari internal publik relations adalah mengeratkan hubungan dengan orang-orang di dalam organisasi agar terbentuk opini publik yang positif (citra) terhadap organisasi. Dalam membangun citra positif, organisasi Kantor Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kelurahan Kabupaten Langkat, secara umum membentuk publik relation dan keluhan pegawai yang bertanggung jawab terhadap segala macam bentuk tuntutan dan kebutuhan pegawai yang berkaitan dengan tugas yang dilakukan mereka.

---

<sup>2</sup> Ibid, hal. 10.