

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi konsep Human Relations dalam manajemen pelayanan publik di kantor camat Medan Area. Konsep Human Relations menekankan pentingnya interaksi positif dan bermakna antara pemerintah dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep Human Relations berperan signifikan dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya, seperti kebutuhan akan koordinasi yang lebih baik antarinstansi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun konsep ini penting, penerapannya memerlukan strategi dan dukungan yang memadai.

Penelitian ini juga memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan koordinasi antarinstansi dan mekanisme umpan balik antara pemerintah dan masyarakat. Dengan peningkatan responsivitas dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan kualitas pelayanan di kantor camat Medan Area dapat terus meningkat, dan menjadi model inspiratif bagi unit pemerintahan serupa di seluruh Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat signifikan dengan memberikan wawasan tentang bagaimana konsep Human Relations dapat diterapkan secara efektif dalam manajemen pelayanan publik. Temuan ini dapat berfungsi sebagai panduan bagi kantor camat dan unit pemerintahan lainnya dalam menerapkan konsep ini. Selain itu, penelitian ini juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik dan pengambilan keputusan pemerintah.

Kata Kunci : Human Relations, Manajemen Pelayanan Publik, Kantor Camat, Medan Area

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of the Human Relations concept in public service management at the Medan Area sub-district office. The Human Relations concept emphasizes the importance of positive and meaningful interactions between the government and the community to improve the quality of public services. This research employs a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observations, and document analysis. The results indicate that the implementation of the Human Relations concept plays a significant role in strengthening the relationship between the government and the community and improving the quality of public services. However, there are several challenges in its implementation, such as the need for better inter-agency coordination and the enhancement of human resource (HR) capacities. This suggests that while the concept is important, its application requires adequate strategies and support.

This study also provides several recommendations to improve inter-agency coordination and feedback mechanisms between the government and the community. By enhancing responsiveness and accountability in public service delivery, it is hoped that the quality of services at the Medan Area sub-district office will continue to improve and become an inspirational model for similar government units across Indonesia. This research is expected to provide significant benefits by offering insights on how the Human Relations concept can be effectively applied in public service management. These findings can serve as a guide for sub-district offices and other government units in implementing this concept. Furthermore, this study encourages active community participation in public service processes and government decision-making.

Keywords : Human Relations, Public Service Management, Sub-District Office, Medan Area