

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah pilar utama dalam menjalankan tugas pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan efektif dapat memberikan manfaat besar bagi masyarakat serta memperkuat legitimasi pemerintah. Salah satu pendekatan yang mendapatkan perhatian dalam konteks pelayanan publik adalah konsep Human Relations atau hubungan antarmanusia yang berkelanjutan dan bermakna. Kantor camat di Medan Area, sebagai unit pemerintahan yang berada di tingkat lokal dan langsung berinteraksi dengan masyarakat, memiliki peran yang sangat signifikan dalam implementasi konsep Human Relations ini <sup>1</sup>.

Di tengah dinamika sosial, budaya, ekonomi, dan sebagainya, fenomena praktik Human Relations mulai diintegrasikan dalam manajemen pelayanan publik, seperti di kantor camat Medan Area. Perbedaan dalam persepsi mengindikasikan adanya perbedaan pengalaman masyarakat dalam tahapan human relationship pada proyek pelayanan yang mereka jalani. Pengintegrasian ini menjadi kunci penting dalam pelayanan publik lokal dengan pendekatan human relations. Tingkat kepuasan yang baik berdampak positif pada kepuasan masyarakat dan aspek lainnya. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dengan pendekatan human relations ini bervariasi. Di satu sisi, pelayanan publik dari pemerintah daerah, seperti Kantor Camat Medan Area, melaksanakan ini bukan semata-mata sebagai inovasi, tetapi juga disebabkan oleh tekanan perkembangan dunia manajemen dan tuntutan masyarakat sendiri.

Dewasa ini, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik lebih terbuka dan transparan. Persepsi yang ditampilkan masyarakat ini bisa positif atau negatif, tergantung pada pengalaman mereka. Persepsi ini terkadang terkait dengan tingkat pendidikan, kondisi ekonomi, pengalaman budaya, dan sebagainya. Pada

---

<sup>1</sup> Andi Nurkholis, Erliyan Redy Susanto, and Suhenda Wijaya, 'Penerapan Extreme Programming Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik', *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5.1 (2021), 124–34.

umumnya, mereka yang pernah mengalami layanan human relations yang baik cenderung menganggapnya positif. Namun, bagi mereka yang kurang mengenal atau pernah memiliki pengalaman negatif terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Medan Area, persepsi ini cenderung negatif. Oleh karena itu, implementasi konsep pelayanan publik dengan pendekatan human relationship di kantor camat menjadi semakin penting, tidak hanya untuk memastikan kualitas layanan yang optimal tetapi juga untuk membangun hubungan yang baik dan inklusif dengan masyarakat yang beragam. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor camat tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga memerlukan pemahaman dan penanganan yang tepat terhadap diversitas masyarakat Kota Medan secara menyeluruh.

Penerapan hubungan antar manusia diterapkan dalam manajemen pelayanan publik di tingkat lokal juga menjadi kunci untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam peraturan walikota Medan Nomor 53 tahun 2018<sup>2</sup> pasal 2 yang berbunyi kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, serta pemberdayaan masyarakat dan kelurahan. Pada sisi lain, pemaknaan hubungan manusia dalam konteks pemberdayaan publik tidak berdiri sendiri. Prinsip-prinsip ini terkait erat dengan penerapan manajemen pelayanan publik mulai dari tingkat pusat hingga desa. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang tertentu yang menegaskan pentingnya memahami dan menerapkan konsep-konsep Human Relations dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam konteks pelayanan publik yang luas, UU memberikan landasan bagi pengelolaan pemerintahan di tingkat lokal, mencakup kebijakan dan praktek-praktek yang menekankan pentingnya interaksi positif antara pihak penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

Penelitian ini mengeksplorasi implementasi pelaksanaan Human Relations oleh pemerintah daerah di kantor camat Medan Area. Implementasi konsep Human Relations yang efektif di kantor camat Medan Area diharapkan dapat menjadi model yang inspiratif. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk melihat dampak positif yang mungkin terjadi akibat implementasi konsep Human Relations

---

<sup>2</sup> Pemerintahan Kota Medan, 'Peraturan Walikota Medan Nomor 53 Tahun 2018 Pasal 4' (Medan).

dalam manajemen pelayanan publik. Pemerintah kecamatan secara terus menerus menjalankan strategi untuk memperkuat efek positif tersebut. Melalui interaksi antara petugas pemerintah dan masyarakat, penelitian ini dapat mengungkapkan cara-cara untuk membangun kepercayaan, meningkatkan komunikasi, serta merespons kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Penelitian ini melihat bagaimana fenomena implementasi pelaksanaan Human Relations dalam manajemen pelayanan publik di kantor camat Medan Area

Selanjutnya, penelitian ini akan menggali faktor-faktor yang memengaruhi implementasi konsep Human Relations di kantor camat Medan Area. Hal ini akan membantu dalam memahami hambatan dan tantangan yang mungkin dihadapi dalam upaya meningkatkan manajemen pelayanan publik yang berbasis Human Relations. penelitian ini akan mengevaluasi dampak dari implementasi konsep Human Relations terhadap partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, serta pengaruhnya terhadap keadilan sosial dan ekonomi di wilayah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami implementasi pelaksanaan Human Relations dalam manajemen pelayanan publik di kantor camat Medan Area dan mengidentifikasi dampak serta faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih baik tentang bagaimana konsep Human Relations dapat menjadi landasan yang kuat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di tingkat lokal, serta meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis mencoba melakukan penelitian dengan judul “ **Implementasi Pelaksanaan Human Relations Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Area**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah implementasi Human Relations diintegrasikan dalam praktik manajemen pelayanan publik di kantor camat Medan Area.

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini akan berfokus pada pendekatan kualitatif dalam pengumpulan dan analisis data. Ini berarti penelitian akan menggunakan wawancara mendalam, observasi, analisis dokumen, dan teknik pengumpulan data kualitatif lainnya untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang implementasi Human Relations dalam manajemen pelayanan publik di kantor camat Medan Area.
2. Penelitian ini akan membatasi wilayah penelitian pada kantor camat yang berada di wilayah Medan Area.
3. Penelitian ini akan difokuskan pada implementasi konsep Human Relations dalam konteks manajemen pelayanan publik. Artinya, penelitian akan membahas bagaimana konsep Human Relations diterapkan dalam interaksi antara petugas pemerintah dan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dalam implementasi konsep Human Relations dalam manajemen pelayanan publik di kantor camat Medan Area.
2. Untuk menganalisis dampak negatif maupun positif yang dihasilkan dari implementasi konsep Human Relations dalam manajemen pelayanan publik.
3. Untuk memberikan rekomendasi kepada pemerintah daerah dan kantor camat Medan Area berdasarkan hasil penelitian.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat memberikan manfaat signifikan dengan memberikan wawasan yang lebih baik tentang bagaimana konsep Human Relations dapat diterapkan secara efektif dalam manajemen pelayanan publik.
2. Dapat berfungsi sebagai model atau panduan bagi kantor camat dan unit pemerintahan serupa di seluruh Indonesia dalam menerapkan konsep Human Relations dalam pelayanan publik.

3. Dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik dan pengambilan keputusan pemerintah.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Teori Penelitian**

Pada teori penelitian ini, penulis akan memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi. Sesuai dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu Implementasi Pelaksanaan Human Relations Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Area. Dalam teori penelitian ini akan dikemukakan secara menyeluruh teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi. Teori dalam penelitian ini akan berfokus pada kajian ilmiah dari para ahli, dari pengertian secara umum sampai pengertian secara fokus terhadap teori yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis akan teliti.

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai<sup>3</sup>.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara atau pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang bekerjasama atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh

---

<sup>3</sup> Bambang Suryantoro and Yan Kusdyana, ‘Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya’, *Jurnal Baruna Horizon*, 3.2 (2020), 223–29.

pemerintah ataupun pemerintah daerah<sup>4</sup>. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atauditerima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai pembuat peraturan harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

#### **2.1.1.1 Standar Pelayanan Publik**

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan<sup>5</sup>.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk

---

<sup>4</sup> Yunruth Marande, 'Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso', *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8.1 (2020), 33–39.

<sup>5</sup> Abd Rohman and Dewi Citra Larasati, 'Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal', *Reformasi*, 10.2 (2020), 526138.

mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen<sup>6</sup>. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

2. Waktu Penyelesaian

---

<sup>6</sup> Rydho Febri Ramadhan and Vicka Tamaya, 'Standar Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA', *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1.1 (2021), 57–66.

3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya Pelayanan
6. Produk Pelayanan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan intern
10. Pengawasan extern
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum atau legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu persyaratan, pengawasan, penanganan, pengaduan, dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik harus mempertimbangkan aspek kemampuan kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan

langsung dengan masyarakat di mengeti dan diterima oleh masyarakat maupun stakeholder<sup>7</sup>.

### 2.1.1.2 Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat di rincikan sebagai berikut :

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yangdijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan danmemberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai sertakemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau“assurance”.
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagipelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, danmedia komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikanoleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepusan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati<sup>8</sup>.

### 2.1.2 Manajemen

Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur

---

<sup>7</sup> Jat Jat Wirijadinata, ‘Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah’, *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 10.4 (2020), 59–70.

<sup>8</sup> Kamaruddin Sellang and others, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya* (Penerbit Qiara Media, 2022).

unsur manajemen dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu yaitu Man, Money, Methode, Machines, Material dan Market , disingkat 6 M. Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur<sup>9</sup> . Adapun maksud dan tujuan dari kata to manage yaitu sebagai berikut :

1. Yang diatur adalah semua unsur manajemen, yakni 6M.
2. Tujuan diatur adalah agar 6M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan.
3. Harus diatur adalah supaya 6M itu dimanfaatkan optimal, terintergrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi.
4. Yang mengatur adalah pemimpin dengan kepemimpinannya pimpinan puncak, manajer madya dan supervisi.
5. Mengaturnya adalah dengan melakukan kegiatan melakukan kegiatan urutan fungsi manajemen tersebut.

### **2.1.2.1 Fungsi-Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen pada umumnya dibagi menjadi beberapa fungsi manajemen yang merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien<sup>10</sup>. Semua manajer paling tidak melaksanakan lima fungsi manajemen yaitu sebagai berikut :

#### **1. Perencanaan**

Suatu proses untuk menentukan tujuan serta sasaran yang ingin dicapai dan mengambil langkah-langkah strategis guna mencapai tujuan tersebut. Melalui perencanaan seorang manajer akan dapat mengetahui apa saja yang harus dilakukan dan bagaimana cara untuk melakukannya. Menentukan tingkat penjualan pada periode yang akan datang, beberapa tingkat kebutuhan tenaga kerja, beberapa modal yang yang dibutuhkan dan bagaimana cara memperolehnya, seberapa tingkat persediaan yang harus ada di gudang serta keputusan apakah perlu dilakukan suatu ekspansi merupakan bagian dari

---

<sup>9</sup> Dian Iskandar Jaelani, 'Manajemen Public Relations (Humas) Pendidikan Islam: Kajian Tematik Al Quran Dan Hadits', *Istawa: Jurnal Pendidikan Islam*, 3.2 (2019), 57–96.

<sup>10</sup> Akhmad Sabirin, 'PELAKSANAAN FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN' (Sekolah Tinggi Pertanian Nasional, 2021).

kegiatan perencanaan. Kegiatan utama dalam Fungsi Perencanaan adalah sebagai berikut:

- a) Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan dan target bisnis tersebut
- b) Menentukan sumber-sumber daya yang diperoleh
- c) Menetapkan standar/indikator keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis
- d) Menetapkan tujuan dan target bisnis

## 2. Pengorganisasian

Proses pemberian perintah, sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu dan kelompok untuk menerapkan rencana, kegiatan-kegiatan yang terlibat dalam pengorganisasian mencakup dua kegiatan yaitu:

- a) Membagi komponen-komponen yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam kelompok-kelompok.
- b) Membagi tugas kepada manajer dan bawahan untuk mengadakan pegelompokan atau unit-unit organisasi.
- c) Mengalokasikan sumber daya, merumuskan dan menetapkan tugas, dan menetapkan prosedur yang diperlukan.
- d) Menetapkan struktur organisasi yang membunjukkan adanya garis kewenangan sumber daya dan tanggung jawab
- e) Kegiatan perekrutan, penyeleksian, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia tenaga kerja
- f) Kegiatan penempatan sumber daya manusia pada posisi yang paling tepat

## 3. Pengarahan

Proses untuk menumbuhkan semangat (motivation) pada karyawan agar dapat bekerja keras dan giat serta membimbing mereka dalam melaksanakan rencana untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Melalui pengarahan, seorang manajer menciptakan komitmen, mendorong usaha-usaha yang mendukung tercapainya tujuan. Ketika gairah kerja karyawan menurun seorang manajer segera mempertimbangkan alternatif untuk mendorong kembali semangat kerja mereka dengan memahami faktor penyebab menurunnya gairah kerja. Kegiatan dalam Fungsi Pengarahan dan Implementasi adalah sebagai berikut:

1. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.
2. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
3. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.

#### 4. Pengendalian

Bagian akhir dari proses manajemen adalah pengendalian (controlling). Pengendalian dimaksudkan untuk melihat apakah kegiatan organisasi sudah sesuai dengan rencana sebelumnya. Fungsi pengendalian mencakup empat kegiatan:

- a) Mementukan standar presentasi.
- b) Mengukur prestasi yang telah dicapai selama ini.
- c) Membandingkan prestasi yang telah dicapai dengan standar prestasi yang telah ditetapkan.

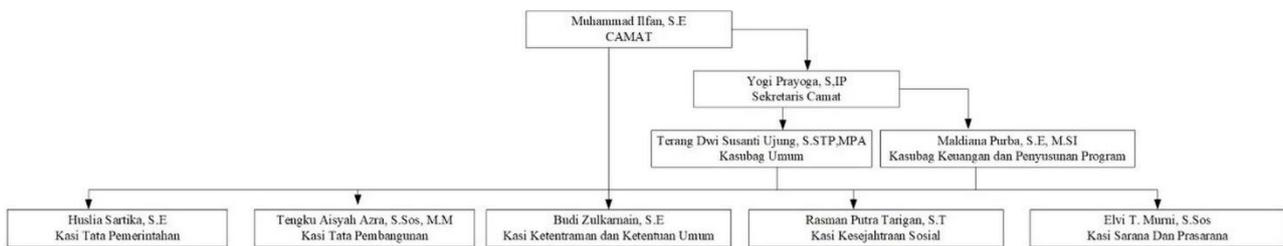
Kegiatan utama keberhasilan dalam Fungsi Pengawasan dan Pengendalian adalah sebagai berikut:

- a) Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan
- b) Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan
- c) Melakukan berbagai alternatif solusi atas apapun yang terkait pencapaian.

### 2.1.3 Kantor Camat

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdaya guna dan berhasil. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata. Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi

yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat<sup>11</sup>. Adapun stuktur organisasi yang terdapat di tingkat kecamatan yaitu sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Kecamatan

### 2.1.3.1 Tugas dan Fungsi Pemerintahan Kecamatan

Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan perangkat kecamatan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan termasuk di dalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh bupati<sup>12</sup>. Adapun Tugas dan fungsi kecamatan adalah sebagai berikut:

#### 1. Camat

Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati. Camat dalam menjalankan tugas dan kewajiban dibantu oleh seorang sekretaris kecamatan, kapala seksi, kepala sub bagian dan staf. Adapun Rincian tugas pokok, fungsi dan tata kerja Kecamatan fungsi Camat yaitu sebagai berikut :

- a) Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b) Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- c) Pengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- d) Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e) Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- f) Pelaksanaan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa.

<sup>11</sup> Swastiani Dunggio, 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo', *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7.1 (2020), 1–9.

<sup>12</sup> VIOLA LUMEMPOW, JOHNNY POSUMAH, and HELLY KOLON DAM, 'Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Menjalankan Tugas Dan Fungsi (Studi Di Desa Kotamenara Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan)', *Jurnal Administrasi Publik*, 7.103 (2021).

- g) Pelaksanaan kegiatan pembinaan sosial kemasyarakatan.
- h) Pelaksanaan kegiatan pembinaan ekonomi, koperasi dan usaha kecil menengah.
- i) Pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan umum, keagrariaan dan kependudukan.
- j) Pelaksanaan kegiatan pembinaan pembangunan dan pengembangan partisipasi masyarakat.
- k) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.
- l) Pengkoordinasian penyelenggaraan tugas instansi pemerintahan lainnya yang berada di wilayahnya.
- m) Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
- n) Pelaksanaan penyusunan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga kecamatan.
- o) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## 2. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris mempunyai tugas untuk melaksanakan penyusunan rencana, pengendalian, evaluasi pelaksanaan tugas seksi-seksi, pelaksanaan urusan penelitian dan pengembangan kebijakan program, pembinaan administrasi dan pemberian pelayanan teknis dan administrasi di bidang umum, kepegawaian, perencanaan dan keuangan kepada semua unsur dalam lingkungan satuan organisasi kecamatan. Untuk melaksanakan tugasnya sekretaris memiliki fungsi. Fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan koordinasi penyusunan pendataan rencana dan program kegiatan, pelaporan serta pembinaan organisasi dan tata laksana.
- b) Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan.
- c) Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- d) Pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan, perpustakaan, rumah tangga dan perlengkapan.
- e) Penyusunan rencana, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan tugas seksiseksi.
- f) Pelaksanaan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan.
- g) Pelaksanaan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.

- h) Pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dikecamatan.
- i) Koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- j) Koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- k) Pelaporan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan.
- l) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan kepada bupati.
- m) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya.

### 3. Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan kecamatan mempunyai tugas untuk melakukan urusan pemerintahan dan pembinaan pemerintahan desa/kelurahan. Untuk menjalankan tugasnya seksi tata pemerintahan memiliki fungsi yang sesuai dengan keentuan yang ada. Fungsi seksi tata pemerintahan adalah sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan penyiapan bahan penyusunan rencana dan program kegiatan bidang pemerintahan.
- b) Penyusunan program, pembinaan, penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.
- c) Fasilitasi pelaksanaan tugas-tugas di bidang keagrariaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d) Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
- e) Pelaksanaan upaya kelancaran pemasukan setiap pendapatan daerah yang bersumber dari wilayah kerjanya.
- f) Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- g) Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- h) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa/kelurahan di tingkat kecamatan.
- i) Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa/kelurahan di tingkat kecamatan.

- j) Penyusunan program, penyelenggaraan, pembinaan serta inventarisasi sumber-sumber pendapatan dan kekayaan desa/kelurahan.
- k) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan, pemberian bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan tertib administrasi pemerintahan desa dan/atau kelurahan.
- l) Administrasi desa dan/atau kelurahan
- m) Pembinaan dan pengawasan terhadap kepala desa dan/atau kelurahan beserta perangkat desa dan/atau kelurahan.
- n) Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan tata pemerintahan desa dan/atau kelurahan di tingkat kecamatan. Dan
- o) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya.

#### 4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan perencanaan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang pemberdayaan masyarakat. Fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program kegiatan bidang pemberdayaan masyarakat.
- b) Koordinasi pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat.
- c) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang pemberdayaan masyarakat.
- d) Koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan lingkup kecamatan.
- e) Peningkatan partisipasi masyarakat dan pihak-pihak lain untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- f) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan.
- g) Pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan dan pembangunan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta.

- h) Koordinasi pembinaan lingkungan hidup, pertanian, peternakan, perikanan dan kelautan, perekonomian masyarakat desa/kelurahan, produksi dan distribusi serta koperasi dan usaha kecil menengah.
- i) Penyiapan bahan pelaporan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerjanya.
- j) Pelaksanaan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dan
- k) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya.

#### 5. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan penyusunan rencana dan program serta melaksanakan pembinaan kesejahteraan sosial yaitu:

- a) Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program kegiatan bidang kesejahteraan sosial.
- b) Koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan pembinaan kesejahteraan sosial, pelayanan dan bantuan sosial, peranan wanita, keluarga berencana, pembinaan kepemudaan olah raga dan kesehatan.
- c) Koordinasi dan fasilitasi pemeliharaan dan pengembangan kehidupan masyarakat di bidang sosial budaya, agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.
- d) Penanganan bencana alam dan bencana sosial.
- e) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kesejahteraan sosial di wilayah kerjanya.
- f) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya

#### 2.1.4 Human Relations

*Human Relation* adalah sebuah interaksi dari orang-orang ke dalam suasana kerja dengan motivasi, mereka akan bekerja bersama-sama secara produktif kooperatif dengan kepuasan, baik mengenai segi ekonomi maupun psikologis dan sosialnya. *Human Relation* merupakan suatu unsur penting bagi keberhasilan komunikasi, baik dalam komunikasi antar personal maupun dalam komunikasi kelompok. Untuk memwujudkan kepuasan karyawan dalam melakukan pekerjaan

sehari-hari dapat dikatakan bahwa *human relation* merupakan salah satu alat yang paling efektif sebagai alat komunikasi yang dilakukan untuk melakukan pembinaan atau menjalin hubungan baik antara pimpinan dan pegawai dalam suatu organisasi<sup>13</sup>.

*Human relation* juga dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi serta meniadakan salah pengertian. Komunikasi antar personal yang dilakukan dalam kegiatan *human relation* mempunyai tujuan, yaitu memecahkan masalah yang ada dalam organisasi dan tentunya harus ada kejelasan terhadap pesan-pesan yang disampaikan oleh pimpinan, sehingga pegawai memahami informasi yang disampaikan guna menyelesaikan masalah yang dihadapi. *Human relation* yang dipakai dalam suatu organisasi selain komunikasi antar personal adalah komunikasi persuasif yaitu secara tatap muka untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerja sama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati antar pegawai<sup>14</sup>.

Persuasif adalah proses komunikatif untuk mengubah kepercayaan, sikap, tujuan, perilaku seseorang dengan menggunakan pesan secara verbal dan nonverbal yang dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Teknik komunikasi persuasif ini adalah suatu usaha membujuk orang lain agar berbuat dan bertingkah laku seperti yang diharapkan komunikator dengan cara membujuk tanpa adanya paksaan. *Human relation* secara sederhana dapat didefinisikan sebagai hubungan manusiawi. Maksudnya adalah dapat diartikan sebagai sifat, watak, pendapat, dan tingkah laku dari manusia sebagai anggota masyarakat yang berlangsung diantara dua orang atau lebih yang terlibat dalam hubungan komunikatif yang sifatnya dialogis untuk mencapai kepuasan hati diantara pihak-pihak yang terlibat<sup>15</sup>. Hubungan dalam kegiatan *human relation* harus mengandung arti sebagai berikut:

a) Kegiatan *human relation* pertama kali ditandai oleh adanya interaksi

---

<sup>13</sup> YUSUF NURCAHYANTO, 'PENGARUH HUMAN RELATION, KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP ETOS KERJA PADA PEGAWAI BPKAD KABUPATEN JEPARA' (UNISNU Jepara, 2021).

<sup>14</sup> Yohanes Vande Olang, 'Pengaruh Budaya Organisasi, Human Relation Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Alam Sejati Surabaya.(The Influence of Organizational Culture, Human Relations and Compensation on Employee Performance at PT. Real Nature Surabaya)' (Universitas 17 Agustus 1945, 2022).

<sup>15</sup> Ni Wayan Mia Septi Utami, 'PENGARUH HUMAN RELATION, KECERDASAN EMOSIONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN LPD DESA ADAT KEROBOKAN BADUNG' (Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2023).

- b) Kegiatan human relation di akhiri dengan adanya kepuasan bersama
- c) Sifat komunikasi dari kegiatan human relation adalah antar personal

Untuk mengukur *human relation*, maka digunakan indikator sebagai berikut:

- a) Hubungan dengan atasan, merupakan kondisi ikatan yang terjalin antara junior dengan senior. Dalam hal ini setiap individu dapat menjalin hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan sesama karyawan, kemudian juga mampu untuk bersikap saling menghormati dan saling menghargai satu sama lain dari segi apapun.
- b) Hubungan dengan rekan kerja, ini merupakan kondisi ikatan yang terjalin antara sesama karyawan dan anggota organisasi. Dalam hal ini para karyawan dapat selalu menjaga hubungan baik yang terjalin dengan sesama karyawan, selain itu sesama karyawan harus dapat saling memberikan informasi-informasi penting terkait pekerjaan dalam perusahaannya.
- c) Hubungan dengan klien, merupakan ikatan kerja yang terbentuk antara karyawan didalam dengan perusahaan klien. Dalam hal ini, bagi setiap karyawan harus mampu menjaga hubungan baik yang telah terjalin dengan semua perusahaan lainnya (klien perusahaannya), selain menjalin hubungan baik juga sangat diperlukan bagi para karyawan untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya agar semakin mempererat hubungan baik pekerjaan sehingga nantinya dapat berdampak positif bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.
- d) Hubungan dengan masyarakat, merupakan ikatan kerja sama yang terbentuk dengan masyarakat yang berada di sekitar lingkungan. Dalam hal ni, para karyawan harus mampu menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitarnya, juga harus bersikap ramah agar perusahaan tersebut tetap mendapatkan kesan positif serta dapat dipercaya oleh masyarakat bahwa perusahaan tersebut memang benar-benar dapat dijadikan sebagai mitra usaha misalnya.

#### **2.1.4.1 Pendekatan *Human Relations***

Adapun beberapa pendekatan yang dapat dilakukan dalam melakukan kegiatan human relation adalah dengan konseling dan diskusi kelompok. Konseling disini bertujuan untuk membantu para pegawai yang bersangkutan dengan

karyawan, atau adanya suatu suasana yang menimbulkan keberanian untuk mengusahakan memecahkan masalah yang mungkin ada<sup>16</sup>. Terdapat dua jenis konseling yaitu sebagai berikut:

a) **Konseling Langsung**

Merupakan suatu konseling yang pendekatannya terpusat pada konselor, dimana seorang konselor berusaha agar terjadi hubungan yang akrab sehingga konseli menaruh kepercayaan kepadanya dan mendapatkan informasi yang pada akhirnya dapat dipahami bahwa itu adalah masalah yang memberati konseli. Kemudian diberikan saran atau nasehat dan sugest kepada konseli.

b) **Konseling Tidak Langsung**

Merupakan suatu konseling yang dilakukan dengan pendekatan secara terpusat pada konseli. Jenis ini digunakan oleh konselor yang tidak memiliki pengetahuan mendalam mengenai psikologi. Aktivitas utama dalam konseling ini terletak pada konseli, sedangkan konselor hanya berusaha agar konseli merasa mudah untuk memimpin dirinya sendiri.

Teknik pendekatan *human relation* yang lain adalah diskusi kelompok, yang merupakan komunikasi kelompok yang berlangsung secara tatap muka dan secara timbal balik. Dalam kegiatan *human relation* diskusi kelompok banyak dilakukan dalam rangka memecahkan suatu masalah yang timbul dalam situasi kerja atau dapat juga mengembangkan semangat kerja para pegawai. Dengan keikutsertaan para pegawai dalam diskusi, pegawai merasa dihargai dan merasa bertanggung jawab dengan keputusan yang telah diambil. Dalam hal ini seorang pemimpin harus berpikir secara situasional dalam rangka mencapai tujuannya. *Human relation* dinilai sebagai teknik pendekatan *public relation* atau mendapat perhatian besar para manajer dalam memecahkan masalah maupun konflik yang menyangkut manusia dalam organisasi. Selain itu *human relation* juga ditujukan sebagai bentuk komunikasi secara persuasif yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi kerja yang mendorong motivasi kerja karyawan ke arah yang lebih produktif. Bagi seorang pimpinan, haruslah selalu memberikan arah tau instruksi kepada para

---

<sup>16</sup> Herlin Dwi Kurniawati, Elin Herlina, and Mujaddid Faruk, 'PENGARUH HUMAN RELATION DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI (Studi Pada Pegawai Dinas Kebudayaan Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Ciamis)', 2023.

bawahaanya yaitu dengan cara mengajaknya untuk mengubah sikap, pandangan serta perilaku pegawainya agar menuju kinerja yang lebih baik dari sebelumnya<sup>17</sup>.

Berdasarkan hal tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa *human relation* adalah interaksi yang terjadi diantara individu yang berada dalam struktur formal, misalnya hubungan kerja, yang disusun secara fungsional untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut dengan menggunakan komunikasi persuasif secara tatap muka yang berguna untuk menggugah kegairahan serta kegiatan bekerja dengan semangat kerja sama yang produktif, bahagia serta puas hati yang terjadi antara kedua belah pihak. Hubungan kerja yang dimaksud dalam hal ini adalah hubungan yang tidak hanya bersifat formal kedinasan, tetapi juga tidak kalah penting dengan hubungan yang bersifat non formal. Hubungan tersebut memegang peranan yang sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis bagi antar karyawan, sehingga mereka dapat merasakan kekeluargaan saat melaksanakan pekerjaan. Misalnya apabila timbul masalah terkait penyelesaian pekerjaan, maka dalam kondisi hubungan kerja yang harmonis ini, semua masalah tentunya akan lebih mudah diselesaikan secara kekeluargaan<sup>18</sup>. Penerapan hubungan kerja antar pegawai yang harmonis akan terlihat pada suasana yang berikut ini:

- a) Tidak terjadi konflik antar karyawan
- b) Setiap karyawan selalu bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah menjadi tugasnya
- c) Apabila terjadi permasalahan, maka dapat diselesaikan dengan cara kekeluargaan
- d) Satu unit kerja akan memberikan hasil terbaik bagi proses berikutnya untuk dikerjakan oleh unit kerja yang lain
- e) Pelaksanaan pekerjaan diliputi oleh suasana santai dan keakraban
- f) Adanya saling menghargai dan percaya antar karyawan

Adanya hubungan kerja antara pimpinan dan karyawan yang harmonis ini, terlihat pada lancarnya komunikasi secara dua arah tanpa adanya hambatan. Apabila salah satu arah komunikasi tersebut terhambat (tidak berjalan lancar),

---

<sup>17</sup> N I L U H PUTU SUNIAWATI, 'PENGARUH HUMAN RELATION, PENEMPATAN KERJA, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PELAYARAN WISATA LAUT VARUNA SAKTI DENPASAR' (Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2021).

<sup>18</sup> NURCAHYANTO.

maka dapat berdampak pada buruknya hubungan kerja yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja perusahaan.

#### **2.1.4.2 Hambatan Dalam *Human Relation***

Hambatan dalam human relation pada umumnya memiliki dua sifat yaitu:

a) Bersifat objektif

Hambatan yang bersifat objektif adalah gangguan dan halangan terhadap jalannya hubungan antar manusia yang tidak disengaja dan dibuat oleh pihak lain tetapi mungkin disebabkan oleh keadaan yang tidak menguntungkan.

b) Bersifat subjektif

Hambatan yang bersifat subjektif adalah yang sengaja dibuat oleh orang lain sehingga merupakan gangguan, penentangan terhadap suatu usaha komunikasi. Dasar gangguan dan penentangan ini biasanya disebabkan karena adanya pertentangan kepentingan, prejudice, tamak, iri hati, apatisme dan sebagainya.

Faktor kepentingan dan prasangka merupakan faktor yang paling berat karena usaha yang paling sulit bagi seorang komunikator adalah mengadakan komunikasi dengan orang-orang yang tidak jelas menyenangi komunikator atau menyajikan pesan komunikasi yang berlawanan dengan fakta atau isinya yang mengganggu suatu kepentingan. Apabila seseorang dikonfrontasikan dengan suatu bentuk komunikasi yang tidak disukainya karena mengganggu kedudukan pendidikan atau kepentingannya, maka orang tersebut biasanya mencemoohkan komunikasi atau mungkin pula mengelakkan secara acuh tak acuh mendiskreditkan pesan komunikasi sebagai hal yang sukar dimengerti. Gejala mencemoohkan dan mengelakkan suatu komunikasi untuk kemudian menyesatkan pesan komunikasi yang dinamakan penghindaran<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Shara Ratna Sukmawati, Abubakar Iskandar, and Ade Heryati, 'PELAKSANAAN HUMAN RELATION DAN PUBLIC RELATION UNTUK MEMBANGUN KERJASAMA DI KECAMATAN CARINGIN', *ADMINISTRATIE Jurnal Administrasi Publik*, 3.1 (2020), 57–66.

### 2.1.4.3 Prinsip *Human Relation*

Berikut ini merupakan prinsip-prinsip human relation adalah:

- a) Suasana kerja yang menyenangkan, yaitu pekerjaan yang menarik, hubungan kerja yang intim, lingkungan kerja yang memberikan motivasi dan perlakuan yang adil.
- b) Hubungan kerja yang serasi, yaitu hubungan formalitas dan informalitas yang wajar dalam hubungan kerja.
- c) Penempatan tenaga kerja yang tepat, yaitu setiap orang harus ditempatkan pada posisi pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan kecakapan mereka<sup>20</sup>.

### 2.1.5 Konsep Pemerintahan

Pemerintahan adalah sistem atau mekanisme yang mengatur dan mengendalikan masyarakat dalam suatu negara. Konsep pemerintahan mencakup struktur, fungsi, dan proses yang digunakan untuk memelihara keteraturan, memberikan pelayanan publik, dan melindungi hak-hak warga negara. Pemerintahan melibatkan lembaga-lembaga yang diberi mandat untuk menjalankan tugas-tugas tersebut, termasuk lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Struktur pemerintahan terdiri dari berbagai lembaga yang masing-masing memiliki peran dan fungsi tertentu. Di tingkat tertinggi, terdapat kepala negara atau kepala pemerintahan, seperti presiden atau perdana menteri, yang memimpin eksekutif. Lembaga legislatif, seperti parlemen atau kongres, bertugas membuat undang-undang. Sementara itu, lembaga yudikatif, yang terdiri dari pengadilan, bertanggung jawab menegakkan hukum dan memberikan keadilan<sup>21</sup>.

Pemerintahan memiliki beberapa fungsi utama, antara lain menjaga keamanan dan ketertiban, menyediakan pelayanan publik, dan mengatur perekonomian. Pemerintah juga bertanggung jawab melindungi hak asasi manusia dan memajukan kesejahteraan sosial. Melalui berbagai kebijakan dan program, pemerintah berusaha menciptakan kondisi yang memungkinkan masyarakat hidup dengan aman dan sejahtera. Proses pemerintahan mencakup pembuatan,

---

<sup>20</sup> Di Kelurahan and others, 'Peranan Human Relation Dalam Penyelenggaraan Program Pemerintahan Bidang Kemasyarakatan', 1 (2020).

<sup>21</sup> Erifendi Churniawan, 'BAB 2 KONSEP PEMERINTAHAN DAERAH DAN ASAS-ASAS PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH', *Hukum Pemerintahan Daerah*, 2024, 24.

pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan. Proses ini dimulai dari identifikasi masalah atau kebutuhan masyarakat, dilanjutkan dengan perumusan kebijakan oleh legislatif dan eksekutif. Setelah kebijakan ditetapkan, lembaga-lembaga pemerintah bertugas melaksanakannya. Pengawasan dilakukan oleh lembaga yudikatif dan mekanisme lainnya untuk memastikan kebijakan dijalankan dengan benar dan efektif<sup>22</sup>.

Ada berbagai jenis pemerintahan yang diterapkan di seluruh dunia, tergantung pada sistem politik dan budaya setempat. Demokrasi, otokrasi, monarki, dan republik adalah beberapa contohnya. Dalam sistem demokrasi, rakyat memiliki hak untuk memilih pemimpin mereka dan berpartisipasi dalam proses pemerintahan. Sebaliknya, dalam sistem otokrasi, kekuasaan terkonsentrasi pada satu individu atau kelompok kecil. Pemerintahan yang baik didasarkan pada beberapa prinsip utama, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan supremasi hukum. Transparansi berarti pemerintah terbuka dalam pengambilan keputusan dan memberikan akses informasi kepada publik. Akuntabilitas mengharuskan pemerintah bertanggung jawab atas tindakannya. Partisipasi melibatkan masyarakat dalam proses pemerintahan, sementara supremasi hukum memastikan semua tindakan pemerintah sesuai dengan hukum yang berlaku<sup>23</sup>.

Dalam banyak negara, pemerintahan dibagi menjadi dua tingkat utama: pusat dan daerah. Pemerintahan pusat menangani isu-isu nasional, seperti pertahanan, kebijakan luar negeri, dan ekonomi makro. Pemerintahan daerah, yang meliputi provinsi, kota, dan desa, mengelola urusan lokal, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Pembagian ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebijakan dan pelayanan publik dapat lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Pemerintahan menghadapi berbagai tantangan, baik dari dalam maupun luar. Tantangan internal meliputi korupsi, birokrasi yang tidak efisien, dan kurangnya sumber daya. Tantangan eksternal termasuk globalisasi, perubahan iklim, dan konflik internasional. Pemerintah harus mampu

---

<sup>22</sup> Churniawan.

<sup>23</sup> Mery Farida, 'Problematika Konsep Diskresi Dalam Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Pasca Undang-Undang Cipta Kerja', *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 1.1 (2021), 11–20.

beradaptasi dan mengembangkan strategi yang efektif untuk mengatasi tantangan-tantangan ini demi menjaga stabilitas dan kesejahteraan masyarakat<sup>24</sup>.

Dalam era modern, inovasi teknologi memainkan peran penting dalam pemerintahan. Teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan pemerintah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. E-governance, misalnya, adalah penggunaan teknologi untuk menyediakan pelayanan publik secara online, mempermudah akses informasi, dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warga negara. Ke depan, pemerintahan diharapkan semakin responsif dan adaptif terhadap perubahan. Tantangan global seperti perubahan iklim, ketimpangan sosial, dan perkembangan teknologi memerlukan pendekatan pemerintahan yang inovatif dan kolaboratif. Pemerintah harus terus berinovasi, melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, dan bekerja sama dengan berbagai pihak untuk menciptakan solusi yang berkelanjutan dan inklusif bagi semua warga negara<sup>25</sup>.

#### **2.1.6 Konsep Pemerintah**

Pemerintahan adalah sistem atau mekanisme yang mengatur dan mengendalikan masyarakat dalam suatu negara. Konsep pemerintahan mencakup struktur, fungsi, dan proses yang digunakan untuk memelihara keteraturan, memberikan pelayanan publik, dan melindungi hak-hak warga negara. Pemerintahan melibatkan lembaga-lembaga yang diberi mandat untuk menjalankan tugas-tugas tersebut, termasuk lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Struktur pemerintahan terdiri dari berbagai lembaga yang masing-masing memiliki peran dan fungsi tertentu. Di tingkat tertinggi, terdapat kepala negara atau kepala pemerintahan, seperti presiden atau perdana menteri, yang memimpin eksekutif. Lembaga legislatif, seperti parlemen atau kongres, bertugas membuat undang-undang. Sementara itu, lembaga yudikatif, yang terdiri dari pengadilan, bertanggung jawab menegakkan hukum dan memberikan keadilan<sup>26</sup>.

---

<sup>24</sup> Farida.

<sup>25</sup> Farida.

<sup>26</sup> Yayat Rukayat Sape'i, 'Kombinasi Resiprokal Asas Rekognisi Dan Subsidiaritas Pemerintahan Desa Dengan Konsep Pemerintahan Bergaya Wirausaha', *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 4.1 (2021), 180–200.

Pemerintahan memiliki beberapa fungsi utama, antara lain menjaga keamanan dan ketertiban, menyediakan pelayanan publik, dan mengatur perekonomian. Pemerintah juga bertanggung jawab melindungi hak asasi manusia dan memajukan kesejahteraan sosial. Melalui berbagai kebijakan dan program, pemerintah berusaha menciptakan kondisi yang memungkinkan masyarakat hidup dengan aman dan sejahtera. Proses pemerintahan mencakup pembuatan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan. Proses ini dimulai dari identifikasi masalah atau kebutuhan masyarakat, dilanjutkan dengan perumusan kebijakan oleh legislatif dan eksekutif. Setelah kebijakan ditetapkan, lembaga-lembaga pemerintah bertugas melaksanakannya. Pengawasan dilakukan oleh lembaga yudikatif dan mekanisme lainnya untuk memastikan kebijakan dijalankan dengan benar dan efektif<sup>27</sup>.

Ada berbagai jenis pemerintahan yang diterapkan di seluruh dunia, tergantung pada sistem politik dan budaya setempat. Demokrasi, otokrasi, monarki, dan republik adalah beberapa contohnya. Dalam sistem demokrasi, rakyat memiliki hak untuk memilih pemimpin mereka dan berpartisipasi dalam proses pemerintahan. Sebaliknya, dalam sistem otokrasi, kekuasaan terkonsentrasi pada satu individu atau kelompok kecil. Pemerintahan yang baik didasarkan pada beberapa prinsip utama, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan supremasi hukum. Transparansi berarti pemerintah terbuka dalam pengambilan keputusan dan memberikan akses informasi kepada publik. Akuntabilitas mengharuskan pemerintah bertanggung jawab atas tindakannya. Partisipasi melibatkan masyarakat dalam proses pemerintahan, sementara supremasi hukum memastikan semua tindakan pemerintah sesuai dengan hukum yang berlaku<sup>28</sup>.

Dalam banyak negara, pemerintahan dibagi menjadi dua tingkat utama: pusat dan daerah. Pemerintahan pusat menangani isu-isu nasional, seperti pertahanan, kebijakan luar negeri, dan ekonomi makro. Pemerintahan daerah, yang meliputi provinsi, kota, dan desa, mengelola urusan lokal, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Pembagian ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebijakan dan

---

<sup>27</sup> Sape'i.

<sup>28</sup> Herman Rusli and others, 'Hikayat Pocut Muhammad: Konsep Pemerintahan Berbasis Kearifan Lokal (Hikayat Pocut Muhammad: The Concept of Governance Based on Local Wisdom)', *Indonesian Language Education and Literature*, 8.1 (2022), 158–72.

pelayanan publik dapat lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Pemerintahan menghadapi berbagai tantangan, baik dari dalam maupun luar. Tantangan internal meliputi korupsi, birokrasi yang tidak efisien, dan kurangnya sumber daya. Tantangan eksternal termasuk globalisasi, perubahan iklim, dan konflik internasional. Pemerintah harus mampu beradaptasi dan mengembangkan strategi yang efektif untuk mengatasi tantangan-tantangan ini demi menjaga stabilitas dan kesejahteraan masyarakat <sup>29</sup>.

Dalam era modern, inovasi teknologi memainkan peran penting dalam pemerintahan. Teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan pemerintah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. E-governance, misalnya, adalah penggunaan teknologi untuk menyediakan pelayanan publik secara online, mempermudah akses informasi, dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warga negara. Ke depan, pemerintahan diharapkan semakin responsif dan adaptif terhadap perubahan. Tantangan global seperti perubahan iklim, ketimpangan sosial, dan perkembangan teknologi memerlukan pendekatan pemerintahan yang inovatif dan kolaboratif. Pemerintah harus terus berinovasi, melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, dan bekerja sama dengan berbagai pihak untuk menciptakan solusi yang berkelanjutan dan inklusif bagi semua warga negara <sup>30</sup>.

### **2.1.7 Konsep Organisasi**

Organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang secara sadar dibentuk dan dikoordinasikan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Konsep organisasi mencakup struktur, budaya, dan dinamika yang membentuk cara kerja dan interaksi antar anggota di dalamnya. Struktur organisasi terdiri dari berbagai elemen seperti visi, misi, tujuan, strategi, dan kebijakan yang semuanya diatur untuk mencapai efektivitas dan efisiensi. Struktur organisasi biasanya dibagi ke dalam beberapa tingkatan, mulai dari tingkat atas seperti dewan direksi dan manajemen eksekutif, hingga tingkat operasional yang terdiri dari karyawan yang menjalankan tugas sehari-hari. Struktur ini sering divisualisasikan dalam bentuk

---

<sup>29</sup> Rusli and others.

<sup>30</sup> Rusli and others.

bagan organisasi yang menunjukkan hierarki dan hubungan antar posisi. Setiap tingkatan memiliki peran dan tanggung jawab yang spesifik untuk memastikan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai<sup>31</sup>.

Budaya organisasi adalah sistem nilai, norma, dan kebiasaan yang dianut oleh anggota organisasi. Budaya ini berperan penting dalam membentuk perilaku, motivasi, dan kinerja anggota organisasi. Budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan kohesi dan kerjasama antar anggota, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif. Sebaliknya, budaya organisasi yang lemah atau tidak sesuai dengan nilai-nilai inti organisasi dapat menghambat pencapaian tujuan. Proses organisasi mencakup berbagai aktivitas yang diperlukan untuk mengelola dan mengkoordinasikan sumber daya manusia, keuangan, informasi, dan fisik. Proses ini melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Perencanaan melibatkan penetapan tujuan dan strategi untuk mencapainya. Pengorganisasian mencakup pengaturan sumber daya dan aktivitas untuk mendukung pencapaian tujuan. Pengarahan melibatkan kepemimpinan dan komunikasi untuk memotivasi dan membimbing anggota organisasi. Pengendalian mencakup pengawasan dan evaluasi kinerja untuk memastikan bahwa tujuan tercapai sesuai dengan rencana<sup>32</sup>.

Kepemimpinan dalam organisasi adalah faktor kunci yang menentukan efektivitas dan keberhasilan organisasi. Pemimpin organisasi bertanggung jawab untuk mengarahkan dan memotivasi anggota untuk bekerja menuju tujuan bersama. Kepemimpinan yang efektif melibatkan kemampuan untuk menginspirasi, mempengaruhi, dan mendukung anggota organisasi dalam mencapai tujuan. Pemimpin yang baik juga harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan menghadapi tantangan dengan strategi yang tepat. Komunikasi adalah elemen penting dalam organisasi, karena merupakan alat utama untuk koordinasi dan kerjasama antar anggota. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa informasi yang penting tersampaikan dengan jelas dan tepat waktu, serta memfasilitasi pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Dalam organisasi yang kompleks,

---

<sup>31</sup> Muhammad Syukran and others, 'Konsep Organisasi Dan Pengorganisasian Dalam Perwujudan Kepentingan Manusia', *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9.1 (2022), 95–103.

<sup>32</sup> Syukran and others.

komunikasi dapat berlangsung secara vertikal antara atasan dan bawahan, maupun secara horizontal antara sesama rekan kerja<sup>33</sup>.

Motivasi karyawan merupakan aspek penting dalam manajemen organisasi. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas, kualitas kerja, dan kepuasan kerja karyawan. Untuk memotivasi karyawan, organisasi dapat menggunakan berbagai pendekatan seperti insentif finansial, pengakuan, kesempatan pengembangan karier, dan lingkungan kerja yang mendukung. Pemahaman terhadap teori-teori motivasi seperti teori kebutuhan Maslow atau teori dua faktor Herzberg dapat membantu manajer dalam merancang strategi motivasi yang efektif. Inovasi dalam organisasi adalah proses pengenalan ide, produk, atau metode baru yang dapat meningkatkan kinerja dan daya saing organisasi. Inovasi bisa terjadi dalam berbagai aspek, mulai dari produk dan layanan, proses bisnis, hingga model bisnis. Organisasi yang inovatif cenderung lebih mampu bertahan dan berkembang dalam lingkungan yang dinamis dan kompetitif. Mendorong budaya inovasi memerlukan dukungan dari manajemen, alokasi sumber daya yang memadai, serta iklim yang mendorong kreativitas dan eksperimen<sup>34</sup>.

Perubahan organisasi adalah proses yang dilakukan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan internal dan eksternal. Perubahan ini bisa mencakup restrukturisasi, pengembangan teknologi baru, perubahan budaya, atau adaptasi strategi bisnis. Manajemen perubahan adalah keterampilan yang penting bagi pemimpin organisasi, karena perubahan sering kali menghadapi resistensi dari anggota organisasi. Strategi yang efektif untuk mengelola perubahan termasuk komunikasi yang transparan, partisipasi anggota dalam proses perubahan, dan penyediaan dukungan selama transisi. Keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kemampuannya untuk mencapai tujuan dengan cara yang efisien dan efektif. Evaluasi kinerja organisasi secara teratur penting untuk memastikan bahwa tujuan tercapai dan standar kualitas dipenuhi. Alat evaluasi seperti Balanced Scorecard atau Key Performance Indicators (KPI) dapat membantu organisasi dalam mengukur kinerja di berbagai area seperti keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Evaluasi kinerja yang baik memberikan umpan

---

<sup>33</sup> Syukran and others.

<sup>34</sup> Syukran and others.

balik yang berharga untuk perbaikan berkelanjutan dan peningkatan daya saing organisasi<sup>35</sup>.

### 2.1.8 Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk mengatasi masalah publik atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan ini mencakup berbagai sektor seperti ekonomi, kesehatan, pendidikan, dan lingkungan. Kebijakan publik bertujuan untuk mencapai kesejahteraan sosial melalui peraturan, program, dan keputusan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah. Proses pembuatan kebijakan publik melibatkan beberapa tahap, mulai dari identifikasi masalah, perumusan kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi, hingga evaluasi. Identifikasi masalah adalah tahap awal di mana masalah atau kebutuhan masyarakat dikenali dan dianalisis. Selanjutnya, perumusan kebijakan melibatkan pengembangan berbagai opsi solusi dan analisis dampaknya. Tahap adopsi adalah saat kebijakan diputuskan dan disetujui oleh badan legislatif atau eksekutif. Implementasi kebijakan adalah tahap di mana kebijakan yang telah disetujui dijalankan oleh lembaga-lembaga pemerintah yang terkait. Ini mencakup alokasi sumber daya, pengembangan program, dan pengawasan pelaksanaan kebijakan. Tahap evaluasi adalah proses penilaian efektivitas dan efisiensi kebijakan untuk memastikan tujuan yang diinginkan tercapai dan menentukan apakah ada perlu perubahan atau perbaikan<sup>36</sup>.

Kebijakan publik juga mencerminkan nilai dan prioritas pemerintah dan masyarakat. Kebijakan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk ideologi politik, tekanan dari kelompok kepentingan, kondisi ekonomi, dan opini publik. Proses pembuatan kebijakan yang partisipatif, di mana masyarakat dilibatkan dalam pengambilan keputusan, dapat meningkatkan legitimasi dan akseptabilitas kebijakan publik. Salah satu contoh kebijakan publik yang penting adalah kebijakan di bidang kesehatan. Pemerintah dapat mengeluarkan kebijakan untuk meningkatkan akses layanan kesehatan, mengatur harga obat, atau

---

<sup>35</sup> Syukran and others.

<sup>36</sup> Susianti Susianti, 'Evaluasi Kebijakan Penegakan Disiplin Aparat Sipil Negara Di Kabupaten Pelalawan (Studi Kasus Di Kantor Camat Kecamatan Bandar Petalangan)' (Universitas Islam Riau, 2022).

menangani wabah penyakit. Kebijakan kesehatan yang efektif dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mengurangi kesenjangan kesehatan antara berbagai kelompok sosial<sup>37</sup>.

Kebijakan publik di bidang pendidikan juga memiliki peran yang sangat vital. Kebijakan ini dapat mencakup peningkatan anggaran pendidikan, pengembangan kurikulum, pelatihan guru, dan penyediaan fasilitas pendidikan yang memadai. Tujuan utama dari kebijakan pendidikan adalah untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memastikan bahwa semua anak memiliki akses yang setara terhadap pendidikan berkualitas. Kebijakan lingkungan adalah contoh lain dari kebijakan publik yang penting. Dengan semakin meningkatnya masalah lingkungan seperti perubahan iklim, polusi, dan deforestasi, pemerintah perlu mengambil tindakan yang proaktif untuk melindungi lingkungan. Kebijakan lingkungan dapat mencakup regulasi emisi gas rumah kaca, konservasi sumber daya alam, dan promosi energi terbarukan. Evaluasi kebijakan publik adalah proses penting untuk menilai sejauh mana kebijakan yang diimplementasikan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti survei, analisis data, dan studi kasus. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk membuat penyesuaian kebijakan yang diperlukan atau untuk mengembangkan kebijakan baru yang lebih efektif<sup>38</sup>.

Kebijakan publik yang baik harus bersifat adil, transparan, dan akuntabel. Kebijakan yang adil memastikan bahwa semua kelompok masyarakat, termasuk yang paling rentan, mendapatkan manfaat yang setara. Transparansi dalam pembuatan kebijakan membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Akuntabilitas memastikan bahwa pembuat kebijakan bertanggung jawab atas hasil kebijakan mereka dan siap untuk menerima kritik dan masukan. Akhirnya, kebijakan publik yang efektif memerlukan kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Partisipasi aktif dari berbagai pemangku kepentingan dapat meningkatkan kualitas kebijakan dan memastikan bahwa kebijakan tersebut relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian,

---

<sup>37</sup> Susianti.

<sup>38</sup> I Wayan Iwan Indrawan, 'Penerapan Elektronik Kinerja (E-Kinerja) Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Camat Klungkung', *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6.1 (2021), 55–65.

kebijakan publik tidak hanya menjadi alat untuk memecahkan masalah sosial, tetapi juga untuk membangun masyarakat yang lebih inklusif dan berkelanjutan<sup>39</sup>.

### 2.1.9 Koordinasi

Koordinasi adalah proses pengaturan berbagai elemen dalam suatu sistem atau organisasi agar bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks pelayanan masyarakat di Kantor Camat Medan Area, koordinasi memainkan peran penting untuk memastikan bahwa berbagai layanan publik yang disediakan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan efisien. Koordinasi yang baik akan memastikan bahwa berbagai departemen dan unit kerja di kantor camat bekerja sama secara sinergis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Kantor Camat Medan Area, struktur organisasi terdiri dari berbagai bagian seperti pelayanan administrasi, kependudukan, perizinan, dan pelayanan sosial. Masing-masing bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun semuanya harus bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Koordinasi yang efektif antara bagian-bagian ini memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak saling bertentangan dan dapat berjalan dengan lancar<sup>40</sup>.

Proses koordinasi di Kantor Camat Medan Area melibatkan beberapa elemen kunci, termasuk komunikasi yang efektif, klarifikasi peran dan tanggung jawab, serta pengaturan jadwal dan prioritas. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa informasi penting terkait pelayanan dapat disampaikan dengan jelas dan tepat waktu kepada semua pihak yang terlibat. Klarifikasi peran dan tanggung jawab membantu setiap pegawai memahami tugas mereka, sehingga mengurangi kebingungan dan konflik. Pengaturan jadwal dan prioritas memastikan bahwa semua pelayanan yang diperlukan dapat diberikan pada waktu yang tepat dan dengan urutan yang benar. Koordinasi dalam pelayanan masyarakat juga melibatkan interaksi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk warga, lembaga pemerintah lainnya, dan organisasi masyarakat. Misalnya, dalam proses pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP dan KK, Kantor Camat Medan

---

<sup>39</sup> Indrawan.

<sup>40</sup> Alni Susanti Maduwu, 'PENGARUH KOORDINASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT TOMA KABUPATEN NIAS SELATAN', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 5.2 (2022), 44–52.

Area harus berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Begitu pula dalam pemberian bantuan sosial, diperlukan koordinasi dengan instansi terkait dan organisasi lokal untuk memastikan bantuan tepat sasaran <sup>41</sup>.

Teknologi informasi dan komunikasi modern sangat membantu dalam proses koordinasi di Kantor Camat Medan Area. Penggunaan sistem manajemen informasi memungkinkan pegawai kantor camat untuk berbagi informasi, mengatur tugas, dan melacak kemajuan pelayanan secara real-time. Misalnya, sistem antrean elektronik dapat membantu mengelola antrian warga yang datang untuk mendapatkan pelayanan, sehingga pelayanan menjadi lebih teratur dan efisien. Meskipun teknologi mempermudah koordinasi, faktor manusia tetap menjadi elemen kunci. Keterampilan komunikasi interpersonal, kepemimpinan, dan kerja sama tim sangat penting untuk mencapai koordinasi yang efektif. Pemimpin di Kantor Camat Medan Area harus mampu membangun hubungan yang baik dengan pegawai dan masyarakat, memahami kebutuhan dan kekhawatiran mereka, serta memotivasi mereka untuk bekerja sama mencapai tujuan pelayanan yang optimal <sup>42</sup>.

Budaya organisasi yang mendukung kerja sama dan kolaborasi juga penting dalam mencapai koordinasi yang efektif. Di Kantor Camat Medan Area, budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif dapat mendorong pegawai untuk berbagi informasi, saling membantu, dan bekerja sama untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sebaliknya, budaya kerja yang individualistis dan kompetitif dapat menghambat proses koordinasi dan menimbulkan konflik antar pegawai. Evaluasi dan pemantauan berkala terhadap proses koordinasi dan pelayanan juga penting untuk memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan tercapai dan standar kualitas pelayanan terpenuhi. Alat evaluasi seperti survei kepuasan masyarakat, analisis data pelayanan, dan feedback dari warga dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Hasil evaluasi ini kemudian dapat digunakan untuk membuat penyesuaian yang diperlukan dalam proses koordinasi dan pelayanan. Secara keseluruhan, koordinasi yang baik di

---

<sup>41</sup> Maduwu.

<sup>42</sup> SAHNIDA SARI LUBIS, 'PENGARUH KOORDINASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT BATANG LUBU SUTAM KABUPATEN PADANG LAWAS' (Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara, 2022).

Kantor Camat Medan Area sangat penting untuk mencapai pelayanan masyarakat yang efisien dan efektif. Dengan koordinasi yang baik, berbagai layanan publik dapat diberikan dengan tepat waktu dan sesuai kebutuhan masyarakat, menghindari duplikasi usaha, mengurangi konflik, dan memaksimalkan penggunaan sumber daya. Koordinasi yang efektif memerlukan komunikasi yang baik, klarifikasi peran dan tanggung jawab, pengaturan jadwal dan prioritas, serta dukungan dari teknologi dan budaya kerja yang mendukung kerja sama <sup>43</sup>.

#### **2.1.10 Pemberdayaan Masyarakat**

Pemberdayaan masyarakat adalah proses di mana individu, kelompok, dan komunitas diberdayakan untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan kepercayaan diri mereka agar dapat mengambil keputusan dan tindakan yang memengaruhi kehidupan mereka sendiri. Di Kantor Camat Medan Area, pemberdayaan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan partisipasi warga dalam pembangunan lokal dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemberdayaan masyarakat di Kantor Camat Medan Area mencakup berbagai aspek seperti pendidikan, kesehatan, ekonomi, sosial, dan politik. Di bidang pendidikan, kantor camat dapat menyelenggarakan program pelatihan keterampilan dan penyuluhan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dalam berbagai bidang. Misalnya, pelatihan komputer untuk pemuda atau kursus keterampilan kerja untuk meningkatkan peluang kerja bagi warga <sup>44</sup>.

Di bidang kesehatan, pemberdayaan masyarakat melibatkan penyuluhan kesehatan dan kampanye promosi kesehatan. Kantor camat dapat bekerja sama dengan Puskesmas untuk mengadakan program pemeriksaan kesehatan gratis, penyuluhan tentang pencegahan penyakit, dan kampanye gaya hidup sehat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan. Pemberdayaan ekonomi di Kantor Camat Medan Area dilakukan melalui program-program yang mendukung pengembangan usaha kecil dan menengah (UKM). Kantor camat dapat memberikan pelatihan kewirausahaan, bantuan modal usaha, dan bimbingan untuk mengakses pasar.

---

<sup>43</sup> SARI LUBIS.

<sup>44</sup> Muhammad Fauzi Pulungan, 'Analisis Efektivitas Kinerja Bidang Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat Pada Kantor Camat Medan Timur Kota Medan', 2021.

Program ini bertujuan untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat dengan memperkuat basis ekonomi lokal <sup>45</sup>.

Di bidang sosial, pemberdayaan masyarakat melibatkan pengembangan jaringan sosial dan peningkatan partisipasi warga dalam kegiatan komunitas. Kantor camat dapat memfasilitasi pembentukan kelompok-kelompok masyarakat seperti kelompok pemuda, ibu-ibu PKK, dan kelompok tani. Dengan cara ini, warga dapat bekerja sama lebih efektif dalam mengatasi masalah bersama dan membangun solidaritas yang kuat. Pemberdayaan politik adalah aspek penting lainnya dalam pemberdayaan masyarakat di Kantor Camat Medan Area. Ini melibatkan upaya untuk meningkatkan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan. Kantor camat dapat mengadakan forum-forum dialog dan konsultasi publik, di mana warga dapat menyampaikan pendapat dan masukan mereka tentang berbagai kebijakan dan program pemerintah. Partisipasi aktif ini memastikan bahwa suara masyarakat didengar dan diakui dalam proses pembangunan lokal <sup>46</sup>.

Pendekatan partisipatif adalah kunci dalam pemberdayaan masyarakat di Kantor Camat Medan Area. Ini berarti melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program yang dirancang untuk mereka. Misalnya, warga dapat dilibatkan dalam musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) untuk menentukan prioritas pembangunan di lingkungan mereka. Kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan adalah faktor kunci lainnya dalam pemberdayaan masyarakat. Kantor camat perlu bekerja sama dengan LSM, sektor swasta, dan lembaga pemerintah lainnya untuk menyediakan sumber daya, keahlian, dan jaringan yang diperlukan. Misalnya, kerja sama dengan LSM dapat membantu dalam pelaksanaan program-program pemberdayaan, sementara sektor swasta dapat memberikan dukungan dalam bentuk pendanaan atau pelatihan <sup>47</sup>.

Contoh sukses dari pemberdayaan masyarakat di Kantor Camat Medan Area adalah program pemberdayaan ekonomi lokal. Melalui program ini, warga

---

<sup>45</sup> Pulungan.

<sup>46</sup> Satya Haprabu Wibisono, 'Peran Camat Dalam Mengkoordinasikan Pemberdayaan Masyarakat Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru Tahun 2020 Menurut Undang-Undang' (Universitas Islam Riau, 2022).

<sup>47</sup> Wibisono.

diberikan pelatihan keterampilan dan dukungan modal untuk mengembangkan usaha kecil. Hasilnya, banyak warga yang berhasil meningkatkan pendapatan mereka dan menciptakan lapangan kerja baru di komunitas mereka<sup>48</sup>.

Evaluasi dan pemantauan berkala sangat penting untuk memastikan bahwa program-program pemberdayaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kantor camat dapat melakukan survei kepuasan warga, wawancara, dan studi kasus untuk mengevaluasi dampak program. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan untuk memperbaiki dan mengembangkan program lebih lanjut, sehingga manfaatnya dapat dirasakan lebih luas dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, pemberdayaan masyarakat di Kantor Camat Medan Area adalah proses yang kompleks dan multidimensional yang memerlukan pendekatan holistik dan partisipatif. Dengan memberdayakan masyarakat, kantor camat tidak hanya membantu warga mengatasi tantangan sehari-hari, tetapi juga membangun fondasi untuk perubahan sosial yang berkelanjutan dan inklusif. Pemberdayaan masyarakat adalah kunci untuk menciptakan komunitas yang mandiri, berdaya saing, dan sejahtera<sup>49</sup>.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu terkait penelitian yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Penjelasan dan Perbandingan
1.	Implementasi Human Relations dalam Meningkatkan Kinerja Profesional Barista Tunanetra	Penelitian ini merupakan studi kasus kualitatif yang mengadopsi metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Adapun metode triangulasi digunakan untuk menguji keabsahan data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, teknik, dan waktu. Salah satu perbedaan utama antara penelitian ini dan

<sup>48</sup> Wibisono.

<sup>49</sup> Wibisono.

		<p>penelitian terdahulu adalah konteksnya. Penelitian terdahulu fokus pada lingkungan kerja di Cafe More dan interaksi antara manajer dan barista, sedangkan penelitian ini memusatkan perhatian pada bagaimana prinsip-prinsip human relations diimplementasikan dalam pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Medan Area.</p>
2.	<p>Penerapan Prinsip-Prinsip Human Relations Oleh Kepala Dinas Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Pemuda, Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Boyolali</p>	<p>Penelitian terdahulu mengeksplorasi implementasi prinsip-prinsip human relations oleh Kepala Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata di tingkat kabupaten. Fokusnya adalah pada kinerja pegawai di dalam organisasi tersebut, dengan memerhatikan aspek-aspek seperti pengenalan pegawai, penempatan sesuai bidang dan kemampuan, penghargaan, komunikasi terbuka, pemberian reward, pemberian wewenang, dan sikap adil dalam pembagian tugas.</p> <p>Di sisi lain, penelitian yang akan dilakukan di Kantor Camat Medan Area memiliki lingkup yang lebih spesifik, yaitu penerapan human relations dalam manajemen pelayanan publik di tingkat kantor camat. Objek penelitian berfokus pada bagaimana prinsip-prinsip human relations diimplementasikan dalam konteks pelayanan publik di kantor tersebut. Dengan demikian, penelitian ini lebih menekankan pada interaksi antara</p>

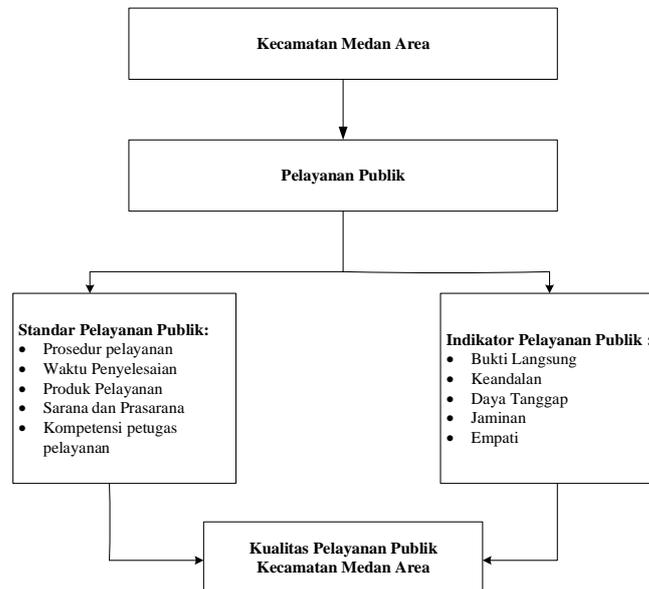
		petugas publik dan masyarakat, serta bagaimana prinsip-prinsip human relations dapat meningkatkan kualitas layanan publik.
3.	Keterampilan manajerial kepala madrasah dalam membangun human relations di mts negeri 2 banyuwangi	<p>Penelitian terdahulu memusatkan perhatian pada kepala madrasah di MTsN 2 Banyuwangi dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan human relations di lingkungan sekolah. Fokusnya melibatkan aspek keterampilan manajerial kepala madrasah, termasuk keterampilan konseptual, human skill, dan keterampilan teknik. Metode pengumpulan data yang digunakan melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan temuan-temuan berupa kegiatan-kegiatan seperti rapat awal tahun ajaran, pelatihan, delegasi tugas, pembinaan prestasi, kerja sama dengan masyarakat, dan monitoring evaluasi.</p> <p>Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan di Kantor Camat Medan Area memiliki fokus yang berbeda, yaitu implementasi human relations dalam manajemen pelayanan publik di tingkat kantor camat. Objek penelitian melibatkan interaksi antara petugas publik di kantor camat dengan masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Metode yang digunakan tetap kualitatif, dengan teknik pengumpulan</p>

		data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi
4.	Peranan Human Relation Dalam Penyelenggaraan Program Pemerintahan Bidang Kemasyarakatan	Penelitian terdahulu berfokus pada peran Human Relations dalam penyelenggaraan program pemerintahan di tingkat kelurahan, khususnya di Kelurahan Kampung Buyang. Penelitian ini menekankan pada pentingnya sinkronisasi tujuan antara individu dan organisasi sebagai langkah awal untuk membangun komunikasi dan hubungan yang baik di lingkup kelurahan. Penelitian ini juga menyoroti bahwa meskipun penerapan prinsip Human Relationship telah dimulai, kemajuan pembangunan pemerintahan kelurahan masih terbatas. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan di Kantor Camat Medan Area memiliki fokus yang berbeda, yaitu implementasi Human Relations dalam konteks manajemen pelayanan publik di tingkat kantor camat. Objek penelitian mencakup interaksi antara petugas publik di kantor camat dengan masyarakat, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik.
5.	Pengaruh Human Relations Dan Budaya Kerja Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar	Penelitian terdahulu fokus pada hubungan antara manusia dan budaya kerja organisasi dengan kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terpenuhinya uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik memberikan dasar yang kuat untuk mempercayai hubungan positif

	<p>antara variabel-variabel tersebut. Uji hipotesis t membuktikan secara statistik bahwa hubungan antar manusia dan budaya kerja organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, dengan kontribusi efektif sebesar 42,7%. Hipotesis uji F juga membuktikan bahwa model regresi berganda secara simultan memperkuat hubungan korelasional antara human relations dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan di Kantor Camat Medan Area memiliki fokus yang berbeda. Meskipun mungkin tetap melibatkan unsur-unsur human relations dan budaya organisasi, penelitian ini lebih menitikberatkan pada implementasi Human Relations dalam konteks manajemen pelayanan publik di tingkat kantor camat. Objek penelitian mencakup interaksi antara petugas publik di kantor camat dengan masyarakat, dan bagaimana penerapan prinsip-prinsip Human Relations dapat meningkatkan kualitas layanan publik.</p>
--	---

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :



**Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan Gambar 2.1 menunjukkan sebuah diagram yang menggambarkan kerangka pemikiran dari penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Denai. Berikut adalah penjelasan dari setiap bagian dalam diagram tersebut:

#### 1. Kecamatan Medan Area

Merupakan lokasi atau unit pemerintahan yang menjadi objek penelitian. Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana pelayanan publik dilaksanakan di kantor Camat Medan Area

#### 2. Pelayanan Publik

Menunjukkan inti dari penelitian yang meneliti bagaimana pelayanan publik diselenggarakan. Pelayanan publik mencakup berbagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

#### 3. Standar Pelayanan Publik

Pada cabang ini, terdapat beberapa elemen yang membentuk standar pelayanan publik, yaitu Prosedur pelayanan merupakan Tata cara atau langkah-langkah yang harus diikuti dalam memberikan layanan, Waktu penyelesaian merupakan durasi atau waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu layanan, produk pelayanan merupakan hasil atau output dari layanan yang diberikan, Sarana dan

prasarana merupakan fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan. Dan terakhir kompetensi petugas pelayanan: merupakan keterampilan dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan.

#### 4. Indikator Pelayanan Publik

Pada cabang ini, terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk menilai pelayanan publik, yaitu bukti langsung merupakan Bukti fisik yang menunjukkan adanya layanan yang diberikan. Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan untuk membantu serta memberikan layanan secara cepat. Jaminan merupakan keyakinan dan kepercayaan yang diberikan kepada pengguna layanan. Empati merupakan Perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Dan yang terakhir yaitu Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Medan Denai Ini adalah hasil atau tujuan akhir dari penelitian, yaitu mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Denai berdasarkan standar dan indikator yang telah ditetapkan.