

SKRIPSI

**PERANAN *HUMAN RELATIONSHIP* DALAM PENYELENGGARAAN
PROGRAM PEMERINTAHAN BIDANG KEMASYARAKATAN DI
KELURAHAN KAMPUNG BUYANG KECAMATAN MARISO
KOTA MAKASSAR**

AKBAR RAMADHAN

Nomor Stambuk 105640 1364 11



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**

SKRIPSI

**PERANAN *HUMAN RELATION* DALAM PENYELENGGARAAN
PROGRAM PEMERINTAHAN BIDANG KEMASYARAKATAN DI
KELURAHAN KAMPUNG BUYANG KECAMATAN MARISO
KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagian Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan Diajukan Oleh

AKBAR RAMADHAN

Nomor Stambuk : 105640 1364 11

Kepada

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**

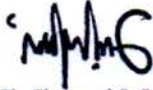
PENERIMAAN TIM

Telah di terima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat Keputusan/Undangan Menguji Ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 004/FSP/A 3-VIII/I/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) dalam program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada hari Kamis Tanggal 07 Bulan Februari Tahun 2019.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

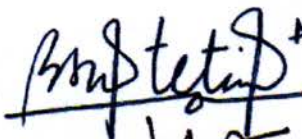



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji :

1. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si
2. Dra. Hj. Sitti Nurmaeta, MM
3. Dr. Anwar Parawangi, M.Si
4. Andi Luhur Prianto, S.IP, M.Si

(Ketua)

()

()

()

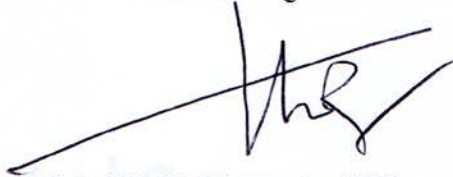
()

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Peranan *Human Relation* dalam Penyelenggaraan
Pogram Pemerintahan Bidang Kemasyarakatan di
Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota
Makassar
Nama Mahasiswa : Akbar Ramadhan
Nomor Stambuk : 105640 1364 11
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

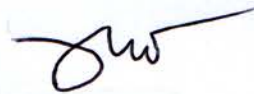
Menyetujui :

Pembimbing I



Dra. Hj. St. Nurmaeta, MM

Pembimbing II

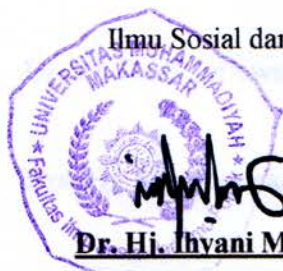


Dr. Amir Muhiddin, M. Si

Mengetahui :

Dekan

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.si

Ketua Jurusan

Ilmu Pemerintahan



Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si

Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akbar Ramadhan
NIM : 105640 1364 11
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 2018
Yang Menyatakan,

Akbar Ramadhan

ABSTRAK

AKBAR RAMADHAN. **Peranan *Human Relation* dalam Penyelenggaraan Pogram Pemerintahan Bidang Kemasyarakatan di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar.** Dibimbing oleh St. Nurmaeta dan Amir Muhiddin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan *Human Relation* dalam Penyelenggaraan Pogram Pemerintahan Bidang Kemasyarakatan di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar. Jenis penelitian adalah penelitian *Kualitatif* dengan tipe penelitian adalah *Deskriptif*. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, *observasi* dan dokumentasi 7 orang informan yang ditetapkan secara *Purposive*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Penerapan *Human Relation* berupa sinkronisasi tujuan antara individu dan organisasi menjadi langkah awal membangun komunikasi dan pola hubungan yang baik dan intens di lingkup kelurahan. 2) Pemerintahan Kelurahan Kampung Buyang dengan prinsip Human Relationship, dalam penerapannya sudah cukup bagus yang didukung oleh konsistensi dan sinergitas yang terbangun antara seluruh stakeholdes untuk bersama-sama membangun Kampung Buyang.

Adapun faktor penghambat dalam penerapannya antara lain; kurangnya kontinuitas pelatihan sebagai media pengembangan sumber daya aparat kelurahan serta fasilitas kerja yang masih bersifat manual menyebabkan akses data dan informasi pelayanan serta perkembangan dan kemajuan pembangunan pemerintahan kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso masih terbatas.

Kata kunci: *Human Relation* Kampung Buyang

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peranan *Human Relation* Dalam Penyelenggaraan Program Pemerintah Bidang Kemasyarakatan di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu **Dra. Hj. St. Nurmaeta, MM** selaku Pembimbing I dan Bapak **Dr. Amir Muhiddin, M.Si** selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak **Dr. H. Rahman Rahim, SE, MM** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Ibu **Dr. Hj. Ilyani Malik, S.Sos, Msi** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Ibu **Dr. Nuryanti Mustari. S.IP, M. Si** selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan Fisipol Unismuh Makassar yang telah membekali penulis dengan berbagai konsep keilmuan selama dalam proses perkuliahan.
6. Kepala Tata Usaha dan Staf Pegawai Fisipol Makassar yang telah memberikan pelayanan administrasi dan akademik.
7. Kedua orang tua tercinta Ayahanda **Mansyur** dan Ibunda **Jumatia**, Kakak-Kakak kandung tersayang **Abd. Rahman, Muh. Ibrahim, Slamet Riyadi, Fitri**, serta segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moral maupun material.
8. Kantor Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar, serta semua pihak yang telah banyak memberikan informasi dan data yang dibutuhkan selama penelitian.
9. Para teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fisipol Unismuh Makassar Angkatan 2011 yang selalu memberikan motivasi dan masukan mulai awal sampai akhir studi.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 17 Januari 2019

Akbar Ramadhan

DAFTAR ISI

Halaman Penerimaan Tim	Error! Bookmark not defined.
Halaman Pengesahan	Error! Bookmark not defined.
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Peranan	7
B. <i>Human Relation</i>	11
C. Program Pemerintahan Bidang Kemasyarakatan.....	21
D. Tugas dan Tanggungjawab Seorang Lurah.....	26
E. Kerangka Pikir.....	29
F. Fokus Penelitian	30
G. Deskripsi Fokus Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	33
C. Sumber Data.....	33
D. Informan	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
G. Keabsahan Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	38
B. Peranan <i>Human Relation</i> dalam penyelenggaraan program pemerintahan bidang kemasyarakatan di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar	53
C. Faktor Pendukung dan Penghambat penerapan prinsip Human Relation di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar.....	73
 BAB V PENUTUP.....	 81
A. Simpulan.....	81
B. Saran.....	82
 DAFTAR PUSTAKA	 83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Human Relation merupakan hubungan kemanusiaan yang lebih ditekankan kepada unsur-unsur rohaniah yang meliputi: sifat, watak, tingkah laku, pribadi serta aspek-aspek kejiwaan lainnya yang terdapat dalam diri manusia yang menuju suatu kebahagiaan dan puas hati. Proses rohaniah dengan perasaan bahagia ini berlangsung pada dua atau tiga orang yang terlibat dalam hubungan komunikatif yakni komunikasi antar persona yang sifatnya dialogis, sehingga masing-masing tahu, sadar, dan merasakan efeknya. Jika semua merasa bahagia, maka kegiatan *Human Relation* itu berhasil. Apabila tidak menimbulkan rasa puas, maka *Human Relation* itu gagal.

Kegiatan *Human Relation* tidak terlepas dari keberadaan pimpinan dalam memberikan motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja. Oleh karena itu baik organisasi swasta maupun pemerintah daerah harus terus memperhatikan kebutuhan karyawan maupun pegawainya, karena karyawan/pegawai merupakan asset penting bagi sebuah instansi/perusahaan, serta memberikan lingkungan yang nyaman sehingga orang-orang yang berada disekitarnya merasa betah dan loyal dalam bekerja dengan perasaan senang dan puas hati, tanpa adanya beban atau keterpaksaan sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapai perusahaan atau organisasi. Tujuannya untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan hati yang puas baik kepuasan ekonomis, psikologis maupun kepuasan social.

Kunci dari aktivitas *Human Relation* itu adalah motivasi (*motivations*).

Motivasi adalah kegiatan yang memberikan dorongan kepada seseorang atau diri sendiri untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki. Tak terkecuali sebuah instansi pemerintahan, jika ingin mencapai tujuan negara yang efektif dan efisien mengacu kepada struktur dan kemampuan pemerintah serta mekanisme politik dan administrasi Negara yang bersangkutan, maka membutuhkan motivasi dan tentunya dukungan dari sesama. Untuk itu, pelaksanaan *Human Relation* diperlukan dalam pemerintahan agar terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Sebagaimana diketahui bahwa menurut Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 mengenai batas kewenangan desa, yang diartikan bahwa desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia.” Pasal 1 angka (2) menjelaskan bahwa “Pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.”

Hubungan manusia dalam kehidupan ini tentunya harus berjalan sehingga dapat melakukan interaksi antara yang satu dengan yang lainnya, begitu pula dalam sebuah lembaga atau organisasi hubungan itu sangat di perlukan agar setiap apa yang harus di lakukan dapat di selesaikan dengan akurat dengan kerja sama antara anggota dengan pimpinan. Administrasi bisa di jalankan dengan kerja sama antara orang orang yang berada dalam sebuah lembaga tersebut dan tentunya

dalam orang-orang tersebut tidak melakukannya sendiri-sendiri, tetapi dengan kerja sama sehingga semuanya dapat berjalan dengan baik. Kerja sama ini didasari dengan adanya hubungan antara mereka di dalamnya, melakukan interaksi dengan baik dan mengajak sehingga bersamaan dalam melakukan tugas tanpa harus menunggu. Oleh karena itu dibutuhkan yang namanya hubungan antara sesama dalam konteks ini “hubungan manusia” yang mana dalam menjalankan administrasi tentunya harus ada kerja sama, hubungan ini didasari dengan melakukan komunikatif-persuasif-sugestif.

Komunikasi inilah yang akan membangun hubungan manusia untuk melakukan aktivitasnya, dan dengan adanya komunikasi ini maka kerja sama itu pun akan terjalin dengan baik sehingga dalam menyelenggarakan program pemerintah di bidang masyarakat, administrasi dapat berlangsung dengan baik dengan kerja sama yang baik antara atasan dan bawahan, maupun antara sesama pegawainya dalam sebuah lembaga pemerintahan, dan dapat menarik atau mengajak orang untuk bekerja sama sehingga apa yang harus dilakukan dapat terselenggara sesuai dengan harapan dan tidak terjadi kesalahan dan tujuannya untuk kesejahteraan dan keharmonisan bersama dalam suatu hubungan.

Demikian pula dengan hubungan dan pola interaksi serta komunikasi yang sebaiknya terjalin baik sebagai pemimpin dengan bawahannya maupun dengan masyarakat sekitarnya. Salah satunya aparat pemerintah yang harus menjaga komunikasi dan hubungan baik dalam masyarakat yaitu seorang Lurah dengan masyarakatnya dan aparat-aparat lainnya seperti RT dan RW yang diberikan wewenang membina dan menjaga ketentraman wilayahnya.

Kampung Buyang yang berada di Kecamatan Mariso Kota Makassar, merupakan salah satu kelurahan yang membutuhkan adanya perbaikan komunikasi dan perhatian dari aparat setempat untuk mengarahkan masyarakat agar merubah pola hidup yang tidak sehat menjadi sehat. Berdasarkan hasil observasi peneliti, diperoleh data bahwa keseharian masyarakat Kampung Buyang yang mayoritas masyarakatnya berprofesi sebagai buruh bangunan dan nelayan, memiliki kebiasaan yang cukup tidak baik. Dimana setiap malam baik itu pemuda maupun kepala keluarga memiliki tradisi mabuk-mabukkan dan membuat keributan satu sama lain.

Kondisi seperti ini memerlukan perhatian pemerintah setempat agar dapat memberikan pemahaman bahwa kebiasaan tersebut bukanlah hal yang menguntungkan. Kebiasaan tersebut disamping memberikan contoh yang tidak baik generasi selanjutnya juga mengancam keamanan masyarakat yang berada di kampung tersebut. Tak jarang perkelahian antar kepala keluarga maupun pemuda hanya karena hal-hal sepele, namun karena kondisi yang berada di bawah pengaruh alkohol maka kemampuan menyikapi tindakan sepele dengan bijaksana tidak terwujud

Peran serta Lurah dan aparat lainnya seperti ketua RT dan ketua RW dalam hal ini sangat diperlukan. Guna memberikan pemahaman kepada warganya mengenai kebiasaan tersebut. Pola komunikasi yang terjalin antara sesama aparat pemerintahan di Kelurahan Kampung Buyang bisa jadi tidak terjalin dengan baik. Dimana pengalaman peneliti saat melaksanakan tugas kuliah yang ditempatkan di Kelurahan tersebut terbukti kurang harmonis, karena tidak adanya dukungan yang sama antara ketua RT dengan pihak Kelurahan.

Oleh karena itu, *Human Relation* dirasakan akan membantu aparat pemerintah desa dalam mengembangkan desa dan mensejahterakan masyarakat. Dimana *Human Relation* adalah suatu pola interaksi atau hubungan antar manusia yang menjadi syarat keberhasilan suatu komunikasi baik komunikasi antar perorangan maupun komunikasi dalam instansi atau perusahaan. Dalam hal ini instansi pemerintahan sangat membutuhkan peran komunikasi untuk menjaga hubungan antar personal. Karena dalam ruang lingkup pemerintahan yang besar menjaga komunikasi sangatlah penting untuk menjaga hubungan baik dan dapat bertukar pikiran gagasan antara para administrator dan karyawan dalam suatu instansi dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam instansi, sehingga pekerjaan dapat berjalan. Fungsi komunikasi dalam instansi yaitu Fungsi Informatif, Fungsi Regulatif, Fungsi Persuasif.

Berdasar pada uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan yang berjudul: “Peranan *Human Relation* dalam Penyelenggaraan Program Pemerintah Bidang Kemasyarakatan di (Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun yang menjadi pokok permasalahan dalam penulisan proposal ini, yaitu:

1. Bagaimana peranan *Human Relation* dalam penyelenggaraan program pemerintahan bidang kemasyarakatan di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar?

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi peran *Human Relation* dalam penyelenggaraan program pemerintahan bidang kemasyarakatan di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peranan *Human Relation* dalam penyelenggaraan program pemerintahan bidang kemasyarakatan.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi peran *Human Relation* dalam penyelenggaraan program pemerintahan bidang kemasyarakatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi peneliti dapat memperkaya khasanah ilmu, khususnya Ilmu Pemerintahan.
 - b. Bagi program Ilmu Pemerintahan, penelitian ini dapat menjadi wacana dalam melakukan pembenahan iklim suatu organisasi yang berpengaruh terhadap hubungan dengan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Menjadi bahan perbandingan bagi rekan-rekan yang membahas masalah yang sama serta sebagai sumbangan pemikiran bagi pemerintah dalam menerapkan *Human Relation* dalam penyelenggaraan pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Peranan

Peranan menurut Poerwadarminta (1995:751) adalah “tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa” Berdasarkan pendapat di atas peranan adalah tindakan yang dilakukan orang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa, peranan merupakan perangkat tingkah laku yang diharapkan, dimiliki oleh orang atau seseorang yang berkedudukan di masyarakat. Kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan pengetahuan keduanya tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

Menurut Soerjono Soekanto (2002; 243) Pengertian Peranan adalah sebagai berikut: Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya maka ia menjalankan suatu peranan. Konsep tentang Peran (role) menurut Komarudin (1994; 768) dalam buku “ensiklopedia manajemen “mengungkap sebagai berikut :

- 1) Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen;
- 2) Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status;
- 3) Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata;
- 4) Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya;
- 5) Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.

Peranan menurut Grass, Mason dan MC Eachern (1995: 100) yang dikutip dalam buku pokok-pokok pikiran dalam sosiologi karangan David Bery

mendefinisikan “peranan sebagai perangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu atau kelompok yang menempati kedudukan sosial tertentu

Namun, lain lagi pengertian peranan yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto. Ia mengatakan bahwa “peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan (Soerjono Soekanto, 2002:243).

Peranan adalah perangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu atau kelompok untuk melaksanakan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemegang peran sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Setiap orang memiliki macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal ini sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diambil pengertian bahwa peranan merupakan penilaian sejauh mana fungsi seseorang atau bagian dalam menunjang usaha pencapaian tujuan yang ditetapkan atau ukuran mengenai hubungan 2 (dua) variabel yang merupakan hubungan sebab akibat.

Menurut Soerjono Soekanto (2002: 243), peranan mencakup tiga hal, yaitu:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan;

2. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi;
3. Peranan yang dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa setiap individu atau kelompok yang dalam hal ini adalah dinas perhubungan, menjalankan peranan sesuai dengan norma-norma yang dihubungkan dengan posisi dinas perhubungan dalam masyarakat, yang artinya menjalankan peranan berdasarkan peraturan-peraturan yang membimbing dinas perhubungan dalam proses pembangunan masyarakatnya, dalam hal ini penulis merujuk norma hukum berupa undang-undang, peraturan pemerintah dan peraturan daerah, dan norma sosial yang apabila peranan ini dijalankan oleh dinas perhubungan maka akan tercipta suatu hubungan yang memunculkan nilai pelayanan antara dinas perhubungan dengan masyarakatnya yang disebut dengan lingkaran sosial (*social circle*), yang diikuti dengan apa yang dapat dilakukan dinas perhubungan dalam masyarakat, dan juga perilaku dinas perhubungan yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Selain itu, menurut Soekanto (2002:243), pembahasan perihal aneka macam peranan yang melekat pada individu-individu dalam masyarakat, penting bagi hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa peranan-peranan tertentu harus dilaksanakan apabila struktur masyarakat hendak dipertahankan kelangsungannya;
2. Peranan tersebut seyogyanya dilekatkan pada individu-individu yang oleh masyarakat dianggap mampu melaksanakannya. Mereka harus terlebih dahulu terlatih dan mempunyai hasrat untuk melaksanakannya;

3. Dalam masyarakat kadangkala dijumpai individu-individu yang tak mampu melaksanakan peranannya sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Karena mungkin pelaksanaannya memerlukan pengorbanan arti kepentingan-kepentingan pribadi yang terlalu banyak;
4. Apabila semua orang sanggup dan mampu melaksanakan peranannya, belum tentu masyarakat akan dapat memberikan peluang-peluang yang seimbang. Bahkan seringkali terlihat betapa masyarakat terpaksa membatasi peluang-peluang tersebut.

Begitu pentingnya peranan sehingga dapat menentukan status kedudukan seseorang dalam pergaulan masyarakat. Posisi seseorang dalam masyarakat merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Hal inilah yang hendaknya kita pikirkan kembali, karena kecenderungan untuk lebih mementingkan kedudukan daripada peranan. Hal ini juga yang menunjukkan gejala yang lebih mementingkan nilai materialism daripada spiritualisme. Nilai materialisme dalam kebanyakan hal diukur dengan adanya atribut-atribut atau ciri-ciri tertentu yang bersifat lahiriah dan di dalam kebanyakan hal bersifat konsumtif. Tinggi rendahnya prestise seseorang diukur dari atribut-atribut lahiriah tersebut.

Berkaitan dengan kepemimpinan, terdapat beberapa fungsi atau peran dari kepemimpinan tersebut yakni pemimpin membuat perencanaan menyeluruh untuk organisasi atau masyarakat, pemimpin memandang ke depan dengan peka pada perkembangan yang terjadi sehingga dapat mengatasi hambatan yang timbul, pemimpin memberikan teladan yang baik kepada bawahan, pemimpin melakukan

pengawasan, pemimpin mengambil keputusan secara pribadi maupun kelompok, serta pemimpin harus memberikan semangat dan memotivasi bawahan.

Agar pemimpin dapat berperan dengan baik, harus ada penerimaan masyarakat atau orang lain terhadap kepemimpinan yang bersangkutan, selain itu kemampuan pemimpin untuk tumbuh dan berkembang, kemampuan membaca situasi di masyarakat, dan kondisi organisasi yang dinamis juga mempengaruhi peran pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi.

Undang-undang No 6 Tahun 2014 tentang pemerintahan desa, menjelaskan Kelurahan adalah suatu daerah yang dapat dihuni oleh sejumlah masyarakat yang mempunyai suatu struktur pemerintahan terendah langsung dibawah camat dan tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil diangkat atau dipilih oleh Bupati/Walikota.

Tugas utama dari Lurah adalah sebagai penanggungjawab di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah, urusan pemerintahan umum termasuk pembinaan ketentraman dan ketertiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. *Human Relation*

Human Relation adalah suatu proses komunikasi yang dilakukan oleh 2 orang atau lebih untuk mencapai kepuasan bersama yang memperhatikan aspek manusiawi melalui pendekatan persuasif atau tatap muka dan didasari motif. Pendekatan persuasive dapat dilakukan dalam mewujudkan *human relation*

secara rasional dan secara emosional. Dengan cara rasional, komponen kognitif pada diri seseorang dapat dipengaruhi. Aspek yang dipengaruhi berupa ide ataupun konsep. Persuasi yang dilakukan secara emosional, biasanya menyentuh aspek afeksi, yaitu hal yang berkaitan dengan kehidupan emosional seseorang. Melalui cara emosional, aspek simpati dan empati seseorang dapat digugah.

Adapun konsep-konsep Dasar Komunikasi Persuasif merupakan komunikasi ada dalam segala aktivitas hidup kita. Bentuknya bisa berupa tulisan, lisan, gambar, isyarat, kata-kata yang dicetak, simbol visual, audio visual, rabaan, suara, kimiawi, komunikasi dengan diri sendiri, kelompok, organisasi, antarpersona, dialogis, dan lain-lain.

Istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin "*communicare*", yang berarti berpartisipasi, memberitahukan, atau menjadi milik bersama. Dalam definisi komunikasi yang dikemukakan beberapa ahli, walaupun pengungkapannya beragam, namun terdapat kesamaan telaah atas fenomena komunikasi. Kesamaan tersebut nampak dalam isi yang tercakup di dalamnya, yaitu adanya komunikator, komunikan, pesan, media/saluran, umpan balik, efek, dampak serta adanya tujuan dan terbentuknya pengertian bersama. Untuk memahami komunikasi, dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu perspektif umum dan perspektif paradigmatik. Perspektif secara umum dapat dilihat dari dua segi, yaitu pengertian secara etimologis, dan pengertian secara terminologis. Istilah persuasi bersumber dari bahasa Latin, *persuasio*, yang berarti membujuk, mengajak atau merayu.

Persuasi bisa dilakukan secara rasional dan secara emosional. Dengan cara rasional, komponen kognitif pada diri seseorang dapat dipengaruhi. Aspek yang dipengaruhi berupa ide ataupun konsep. Persuasi yang dilakukan secara

emosional, biasanya menyentuh aspek afeksi, yaitu hal yang berkaitan dengan kehidupan emosional seseorang. Melalui cara emosional, aspek simpati dan empati seseorang dapat digugah.

Dari beberapa definisi komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli, tampak bahwa persuasi merupakan proses komunikasi yang bertujuan untuk mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku seseorang, baik secara verbal maupun nonverbal.

Komponen-komponen dalam persuasi meliputi bentuk dari proses komunikasi yang dapat menimbulkan perubahan, dilakukan secara sadar ataupun tidak sadar, dilakukan secara verbal maupun nonverbal. Faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam komunikasi persuasi meliputi kejelasan tujuan, memikirkan secara cermat orang-orang yang dihadapi, serta memilih strategi yang tepat.

Ruang lingkup kajian ilmu komunikasi persuasif meliputi sumber, pesan, saluran/media, penerima, efek, umpan balik, dan konteks situasional. Pendekatan yang digunakan dalam komunikasi persuasif adalah pendekatan psikologis. Tiga fungsi utama komunikasi persuasif adalah *control function*, *consumer protection function*, dan *knowledge function*. Inilah sembilan trik yang dapat Anda terapkan untuk dapat membujuk dan mempengaruhi orang lain:

1. Bercermin dengan orang lain. Lakukan hal ini dengan menirukan gerakan tangan, membungkukkan badan ke depan atau belakang, atau berbagai gerakan kepala dan lengan lainnya. Kadang-kadang kita melakukannya tanpa sadar, namun bila Anda menyadarinya, pelajari lebih lanjut. Beberapa hal yang perlu

diingat adalah Anda harus melakukannya dengan halus, dan buat jeda sekitar 2-4 detik antara gerakan orang tersebut dengan gerakan Anda.

2. Kelangkaan. Inilah yang paling sering dilakukan seorang pembuat iklan. Kesempatan memiliki sesuatu terlihat sangat menarik ketika persediaan begitu terbatas. Hal ini akan berguna untuk orang yang memang sedang membutuhkan, namun yang lebih penting, inilah metode persuasi yang harus diwaspadai. Berhentilah, dan pertimbangkan seberapa sering Anda dipengaruhi berita bahwa sebuah produk sedang langka? Jika memang produk itu langka, tentu akan ada banyak permintaan untuk barang tersebut bukan?
3. Membalas budi. Ketika seseorang berbuat baik pada kita, kita sering merasa dituntut untuk melakukan sesuatu untuknya. Jadi, jika Anda ingin seseorang melakukan sesuatu untuk Anda, Anda bisa memberikan sesuatu yang baik untuknya lebih dulu. Di lingkungan rumah, misalnya, Anda bisa menawarkan untuk meminjamkan peralatan memasak, tangga, atau apa pun, kepada tetangga yang terlihat sedang membutuhkan. Tidak masalah kapan, atau dimana Anda melakukannya, kuncinya adalah menghargai hubungan yang ada.
4. Waktu yang tepat. Orang cenderung setuju atau menurut pada Anda ketika mereka merasakan kelelahan secara mental. Sebelum Anda meminta sesuatu pada seseorang yang mungkin tidak akan langsung disetujuinya, cobalah untuk menunggu sampai ada kesempatan dimana mereka baru saja melakukan sesuatu karena terdesak. Temui dia saat hendak pulang dari kantor, dan katakan apa yang Anda mau. Seringkali jawabannya adalah, “Besok deh, aku kerjakan.”

5. Keserasian. Teknik ini kerap digunakan para petugas penjualan. Seorang salespeople akan menjabat tangan Anda saat sedang bernegosiasi. Dalam benak kebanyakan orang, menjabat tangan artinya bersepakat, sehingga dengan melakukannya sebelum kesepakatan tercapai, petugas sales seolah sudah mendapatkan transaksi yang ia inginkan. Cara yang tepat untuk melakukannya pada kegiatan sehari-hari adalah membuat seseorang bertindak sebelum mereka memutuskan. Misalnya, Anda mengajak seorang teman jalan-jalan, dan Anda ingin menonton film (padahal sang teman sedang tidak ingin). Anda bisa langsung mengajaknya ke bioskop sementara teman Anda sedang membuat keputusan akan menonton atau tidak.
6. Obrolan yang cair. Saat sedang berbicara, seringkali kita menggunakan frasa seperti “Mm...” atau “Maksud saya...” dan kata-kata lain yang menimbulkan jeda di tengah pembicaraan. Hal seperti ini sebenarnya menunjukkan rasa kurang percaya diri kita, yang dengan sendirinya membuat kita kurang persuasif. Jika Anda yakin dengan apa yang Anda katakan, orang lain pun akan mudah terbujuk dengan apa pun yang Anda katakan.
7. Menggiring. Kita semua terlahir menjadi pengikut. Kita sering memperhatikan apa yang dilakukan orang lain sebelum kita bertindak, karena kita membutuhkan penerimaan dari orang lain. Secara sederhana, cara efektif untuk menggunakan kebiasaan ini adalah dengan menjadi pemimpin, membuat orang lain mengikuti Anda. Misalnya, Anda sedang menghadiri seminar, dan memilih duduk di tengah-tengah. Begitu seminar dimulai, sang MC meminta hadirin untuk mengisi bangku-bangku kosong di depan. Nah, cobalah untuk menjadi orang pertama yang menggiring orang lain untuk menempati bangku tersebut.

8. *Benefit*. Tunjukkan pada orang lain apa keuntungan bagi mereka jika melakukan tindakan yang Anda sarankan ini. Namun perhatikan apa yang Anda sampaikan. Anda harus mengatakannya dengan optimis, mendorong, dan menyenangkan mereka. Sikap pesimis dan mengkritik tidak akan membantu. Coba ingat bagaimana Obama memenangkan pemilu akhir tahun lalu. Kata kuncinya adalah “*Yes, we can!*”. Mengatakan hal-hal buruk tentang orang lain, seperti yang dilakukan John McCain, tidak akan membuat orang bersimpati.
9. Teman-teman dan penguasa. Kita cenderung akan mengikuti atau terbuju oleh seseorang yang berada di posisi yang lebih tinggi. Ini menjadi contoh yang baik untuk waspada akan “serangan” persuasif yang sedang dilakukan terhadap Anda. Di pihak lain, menjadi cara yang baik pula bagi Anda untuk melakukannya pada orang lain karena Anda akan terkejut betapa mudah membuat orang menyukai Anda dan memperoleh kekuasaan di antara kelompok Anda

Aspek manusiawi yaitu aspek yang sudah lahir dari kodrat manusianya seperti sifat, bakat, minat dan perilakunya serta perangainya. Di negara yang sudah maju *Human Relationship* semakin mendapat perhatian para manajer dalam organisasi, karena semakin dirasakan pentingnya dalam memecahkan berbagai masalah yang menyangkut faktor manusia dalam manajemen. *Human Relations* juga dirasakan penting oleh para manajer untuk menghilangkan akibat salah komunikasi dan salah interpretasi yang terjadi antara manajer beserta karyawan dengan publik di luar organisasi. (Onong, 2012:56)

Inti aktivitas *Human Relations* adalah komunikasi. Komunikasi adalah penggerak didalam organisasi. Istilah komunikasi berasal dari perkataan Latin

“communicatio” yang berarti “pemberitahuan” atau “pertukaran pikiran”. Komunikasi antar manusia (*human communication*) atau komunikasi sosial (*social communication*), komunikasi antara seseorang dengan orang lain dalam kehidupan masyarakat. (Onong, 2012:56)

Komunikasi penting bagi manusia, sebab tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak ada saling tukar pengetahuan dan pengalaman. Peradaban dan kebudayaan, perkembangan masyarakat, dan kemajuan teknologi tidak mungkin terjadi tanpa komunikasi antar manusia, baik dalam lingkungan suatu bangsa maupun antar bangsa.

Telah disinggung di muka bahwa komunikasi adalah penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain. Proses penyampainnya berlangsung pada umumnya menggunakan bahasa. Bahasa adalah lambang yang mewakili sesuatu, baik yang berwujud, maupun yang tidak berwujud; dengan lain perkataan: baik yang konkrit maupun abstrak. Jika komunikasi menggunakan bahasa disebut komunikasi verbal (*verbal communication*), maka komunikasi menggunakan lambang yang bukan bahasa dinamakan komunikasi non verbal (*non verbal communication*).

Komunikasi meliputi lima unsur pokok yang dapat diberi istilah sebagai berikut:

1. Komunikator adalah seseorang atau sekelompok orang yang menyampaikan pikirannya atau perasaannya kepada orang lain.
2. Pesan sebagai terjemahan bahasa asing “*message*” adalah lambang bermakna, yakni lambang yang membawakan pikiran atau perasaan komunikator.

3. Komunikan adalah seseorang atau sejumlah orang yang menjadi sasaran komunikator ketika menyampaikan pesan.
4. Media adalah sarana untuk menyalurkan pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.
5. Efek adalah tanggapan, respons atau reaksi dari komunikan ketika menerima pesan dari komunikator. Jadi efek adalah akibat dari proses komunikasi. Efek diklasifikasikan menjadi efek kognitif jika menyangkut pikiran atau nalar. (Onong, 2012:71)

Prinsip-Prinsip *Human Relations* diantaranya:

1. Harus ada sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu didalam organisasi tersebut.
2. Suasana kerja yang menyenangkan.
3. Informalitas yang wajar dalam hubungan kerja.
4. Manusia bawahan bukan mesin.
5. Kembangkan kemampuan bawahan sampai tingkat yang maksimal,
6. Pekerjaan yang menarik dan penuh tantangan.
7. Pengakuan dan penghargaan atas pelaksanaan tugas dengan baik.
8. Alat perlengkapan yang cukup.
9. *The right man in the right place.*
10. Balas jasa harus setimpal dengan jasa yang diberikan. Wursanto (Onong, 2012:59)

Di terapkannya prinsip-prinsip *Human relation* tersebut dalam organisasi maka di harapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan melaksanakan tugas-tugas para karyawan yang baik dan bertanggung jawab. Pimpinan yang baik

adalah Pimpinan yang mampu menciptakan hubungan yang baik antara personil atau orang-orang yang ada di dalam baik itu antara atasan dan bawahan maupun antara bawahan dan bawahan. Hubungan harmonis ini di maksudkan untuk meningkatkan Motivasi dalam organisasi. Menurut Martono (2011:34): “hubungan harmonis yang terjadi antara atasan dengan bawahan, akan mengakibatkan hubungan positif yang saling menguntungkan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat di simpulkan hubungan kerjasama antara atasan dan bawahan, akan menimbulkan satu kekuatan yang mengakibatkan hubungan baik yang saling menguntungkan antara keduanya. Organisasi merupakan wadah orang-orang untuk berinteraksi dan kerjasama. Oleh karena itu kegiatan tersebut harus dapat berjalan baik guna kelancaran aktifitas kerja karyawan agar semuanya itu dapat berjalan dengan baik, maka orang-orang yang terlibat dalam usaha kerjasama tersebut harus dapat saling percaya, terbuka, bertanggungjawab dan memelihara keutuhan antara satu dengan yang lain. Adapun tujuan *Human Relation* diuraikan sebagai berikut:

1. Konseling Sebagai Teknik *Human Relation*

Konseling merupakan kegiatan yang banyak dilakukan dalam *Human Relation*. Ditinjau dari segi komunikasi konseling adalah komunikasi antar pesona. Yang bertindak sebagai konselor adalah manajer atau pimpinan kelompok karya, sedangkan konselinya adalah karyawan yang menghadapi suatu masalah atau yang menderita frustrasi.

Tujuan konseling ialah membantu para karyawan memecahkan masalahnya sendiri, memecahkan masalah yang bersangkutan dengan

karyawan atau mengusahakan adanya suatu yang menimbulkan keberanian untuk memecahkan masalah yang mungkin ada. (Danandjadja, 2011:21)

2. Kedudukan *Human Relation* dalam Administrasi

Menurut para ahli administrasi pada umumnya sependapat bahwa manajemen merupakan inti administrasi dan kepemimpinan merupakan inti dari manajemen. Akan tetapi, pendapat ini masih perlu diperdalam dengan mengatakan bahwa *Human relation* merupakan aspek yang sangat penting dari kepemimpinan, terutama apabila ditinjau dari segi kemampuan mempengaruhi perilaku para bawahan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Dengan perkataan lain, di bidang administrasi sekarang ini telah disadari dan diakui bahwa di dalam setiap kegiatan administrasi unsur manusia serta hubungan-hubungan antar manusia itu merupakan faktor yang menentukan sukses-tidaknya proses administrasi itu dijalankan. (Onong, 2009:89)

Hal ini berarti bahwa manusia di dalam suatu organisasi tidak boleh diperlakukan sama dengan unsur-unsur administrasi lainnya, seperti modal, mesin, alat-alat perlengkapan, dan lain sebagainya. Pengertian ini akan menjadi lebih jelas lagi apabila diingat bahwa *Human relation* adalah keseluruhan rangkaian hubungan, baik yang bersifat formal maupun informal, antara atasan dengan bawahan, atasan dengan atasan, serta bawahan dengan bawahan yang lain yang harus dibina sedemikian rupa sehingga tercipta suatu teamwork dan suasana kerja yang serasi dan harmonis dalam rangka pencapaian tujuan.

3. Kedudukan *Human Relation* dalam Hubungan Kerja

Kedudukan *Human Relation* dalam hubungan kerja adalah harus bisa menjadi penyeimbang antara subjektif goal dan objektif goal atau antara

kebutuhan individu dan kebutuhan organisasi atau tujuan bersama. Seseorang memasuki suatu organisasi karena ia berpikir organisasi akan dapat membantu dia dalam mencapai tujuan-tujuannya. Demikian pula para karyawan, mereka mempunyai organisasi, mereka adalah anggota organisasi dimana bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. (Onong, 2009:91)

Kunci aktivitas *Human relation* dalam hubungan kerja adalah adalah motivasi, memotivasi para karyawan untuk bekerja giat berdasarkan kebutuhan, yakni kebutuhan akan upah yang cukup bagi keperluan. Seseorang memasuki suatu organisasi, karena berpikir organisasi akan dapat membantu mencapai tujuan. Dalam melaksanakan *Human Relation* itu pemimpin organisasi atau pemimpin kelompok melakukan komunikasi dengan para karyawannya secara manusiawi untuk menggiatkan mereka bekerja bersama-sama sehingga hasilnya memuaskan.

Pemimpin organisasi tersebut dapat mengkoordinasikan aktivitas para karyawan dan mengkooperasikan hasrat-hasrat mereka untuk bekerja bersama-sama. Ini semua tertuju pada kepada sasaran yang direncanakan. Dan disini komunikasi memegang peranan penting. Dalam melaksanakan human relations itu pemimpin organisasi atau kelompok melakukan komunikasi dengan para karyawannya secara manusiawi untuk menggiatkan mereka bekerja bersama-sama, sehingga hasilnya memuaskan disamping mereka bekerja dengan hati puas.

C. Program Pemerintahan Bidang Kemasyarakatan

Istilah “Pemerintahan” berasal dari bahasa latin “Gubernaculum” yang berarti “Kemudi”, dalam bahasa Yunani “Kuberman” yang artinya

”mengemudikan kapal”. Dari bahasa Yunani inilah kemudian disalin ke bahasa Inggris “*Government*” yang berasal dari kata kerja *to govern* yang berarti perintah, walaupun masih ada istilah lain seperti *to order* maupun *to command*. *Government* berarti: Pemerintah, Pemerintahan, Penguasa, Wilayah/Negara yang diperintah, dan Cara atau sistem yang memerintah. Sementara dalam bahasa Indonesia istilah “Pemerintahan” berasal dari kata “Perintah” berarti melakukan pekerjaan yang menyeluruh, penambahan awalan *pe* menjadi “Pemerintah” berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.

Penambahan akhiran menjadi “Pemerintahan” berarti perbuatan, hal, cara, atau urusan daripada badan yang memerintah tersebut. Menurut W. J. S. Poewardarminta dalam S. Pamudji (2012:36) menjelaskan bahwa kata pemerintahan berasal dari kata pemerintah yang masing-masing mempunyai arti sebagai berikut:

1. Perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh, melakukan sesuatu, yang dilakukannya jika mereka sudah siap, tinggal menunggu perintah.
2. Pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu Negara atau badan tertinggi yang memerintah suatu Negara.
3. Pemerintahan adalah perbuatan (cara, hal, urusan, dan sebagainya yang memerintah).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka disimpulkan bahwa memerintah berarti melakukan pekerjaan secara menyuruh pemerintah berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah dan pemerintahan berarti perbuatan, cara, hal, atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.

UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dikeluarkan untuk menggantikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah disempurnakan sebanyak dua kali. Penyempurnaan yang pertama dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Adapun perubahan kedua ialah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Serangkaian UU Nomor 23 Tahun 2014 beserta perubahan-perubahannya tersebut menyebutkan adanya perubahan susunan dan kewenangan pemerintahan daerah. Susunan pemerintahan daerah menurut UU ini meliputi pemerintahan daerah provinsi, pemerintahan daerah kabupaten, dan DPRD. Pemerintahan daerah terdiri atas kepala daerah dan DPRD dibantu oleh perangkat daerah. Pemerintahan daerah provinsi terdiri atas pemerintah daerah provinsi dan DPRD provinsi. Adapun pemerintah daerah kabupaten/kota terdiri atas pemerintah daerah kabupaten/kota dan DPRD kabupaten/kota.

Seiring berubahnya susunan pemerintahan daerah, kewenangan pemerintah daerah pun mengalami beberapa perubahan. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2014, kewenangan pemerintahan daerah meliputi hal-hal sebagai berikut.

1. Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintah daerah melaksanakan urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan oleh pemerintah pusat menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dengan berdasar atas asas tugas pembantuan.
3. Pemerintahan daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan presiden dan pelaksanaannya dilimpahkan kepada Gubernur Dan Bupati/Walikota, dibiayai oleh APBN.

Berikut ini merupakan beberapa program kegiatan pembinaan kemasyarakatan:

1. Kegiatan Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan

Kegiatan pembinaan lembaga kemasyarakatan merupakan upaya pembinaan dari pemerintah desa untuk meningkatkan kinerja lembaga di bawahnya agar dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan dan membantu pemerintah dalam memajukan Kelurahan/Desa. Lembaga-lembaga tersebut diantaranya seperti RT, RW, karang taruna, PKK, keamanan, dan lain-lain. Adapun bentuk pembinaan lembaga kemasyarakatan ini dapat berupa pelatihan, rapat koordinasi, dan peningkatan sarana dan prasarana lembaga.

2. Kegiatan Pembinaan Pemuda dan Olah Raga

Kegiatan pembinaan pemuda dan olah raga merupakan salah satu program pemerintah desa untuk memberdayakan para generasi muda untuk berpartisipasi dalam kemajuan Kelurahan/Desa. Kegiatan pembinaan pemuda dan olah raga ini dapat salurkan melalui lembaga karang taruna. Adapun

bentuk pembinaan pemuda dan olah raga ini dapat berupa penyelenggaraan forum karang taruna, pelatihan dan penyuluhan, dukungan terhadap program-program yang digagas karang taruna, penyelenggaraan lomba yang melibatkan pemuda, penyelenggaraan pertandingan olah raga sewilayah desa, dan lain-lain.

3. Kegiatan Pembinaan Organisasi Perempuan dan PKK

Kegiatan pembinaan organisasi perempuan dan PKK dilakukan untuk memberdayakan kaum perempuan untuk berpartisipasi dalam kemajuan desa. Kegiatan pembinaan tersebut dapat berupa pelatihan dan penyuluhan, pengembangan kreativitas, peningkatan kelembagaan, penyediaan sarana prasarana dan lain-lain.

4. Kegiatan Pembinaan Kesenian dan Sosial Budaya

Kegiatan pembinaan kesenian dan sosial budaya bertujuan untuk mengembangkan kesenian serta mempertahankan nilai-nilai sosial dan budaya di masyarakat. Kegiatan pembinaan ini dapat berupa penyelenggaraan pentas seni dan budaya, lomba kesenian dan budaya, pelatihan kesenian dan lain-lain.

5. Kegiatan Pembinaan Kerukunan Umat Beragama

Kegiatan pembinaan kerukunan umat beragama merupakan kegiatan pembinaan untuk meningkatkan kerukunan serta membangun silaturahmi antar umat beragama. Kegiatan pembinaan ini dapat disalurkan melalui lembaga pengurus masing-masing umat beragama. Adapun bentuk kegiatan pembinaan ini dapat berupa pengadaan sarana dan prasarana, pengajian, peringatan/perayaan hari besar dan lain-lain.

6. Kegiatan Pembinaan Keamanan dan Ketertiban

Untuk menciptakan keamanan dan ketertiban lingkungan desa, maka diperlukan suatu pembinaan baik pada masyarakat maupun petugas keamanan. Bentuk kegiatan pembinaan ini dapat berupa pelatihan petugas keamanan, penyuluhan keamanan dan ketertiban pada masyarakat, dan peningkatan sarana/prasarana.

7. Kegiatan Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini

Pembinaan pendidikan usia dini merupakan salah satu faktor penting dalam kemajuan desa. Penanaman nilai-nilai sejak dini juga merupakan suatu pembekalan yang baik untuk anak-anak di masa depan. Kegiatan pembinaan anak usia dini ini dapat disalurkan melalui program PAUD maupun sekolah TK. Adapun bentuk pembinaan ini dapat berupa pelatihan guru/pengajar, peningkatan sarana/prasarana, pengembangan kreativitas, dan penanaman nilai-nilai kehidupan, agama, dan kebangsaan pada anak.

8. Kegiatan Peringatan dan Perayaan Hari Besar

Kegiatan peringatan dan perayaan hari besar merupakan salah satu program pembinaan yang selalu diadakan setiap tahunnya. Kegiatan ini bertujuan untuk memperingati suatu kejadian, meneladani tokoh-tokoh, serta mengambil pelajaran yang baik pada kejadian tersebut. Selain itu juga bisa menjadi media untuk memperkenalkan kepada generasi penerus akan budaya kita selama ini.

D. Tugas dan Tanggungjawab Seorang Lurah

1. Peran Lurah dalam pemerintahan

Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dan melaksanakan urusan pemerintahan

yang dilimpahkan oleh Walikota. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut

Lurah mempunyai tugas:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Pelayanan masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan di tingkat kelurahan

2. Peran Lurah dalam Lembaga

Upaya memberdayakan masyarakatnya, peran seorang Lurah sangat diperlukan. Peranan memiliki arti sebagai tingkah laku yang diharapkan dari seseorang berkedudukan di masyarakat dimana seseorang tersebut dapat membawakan fungsinya dengan baik dan benar. Lurah dapat menciptakan suasana yang memungkinkan potensi masyarakatnya berkembang. Selain menciptakan suasana tersebut, Lurah juga harus menyediakan berbagai peluang yang digunakan, sehingga masyarakat dapat diberdayakan. Serta Lurah melindungi masyarakatnya dengan mencegah masyarakat yang tidak produktif menjadi bertambah tidak produktif.

Terkait dengan Peranan Lurah dalam Pemberdayaan Masyarakat, pemberdayaan yang dilakukan di kelurahan ialah pemberdayaan melalui Lembaga Kemasyarakatan yaitu LPM, PKK, dan Karang Taruna. Tujuan Lurah memberdayakan masyarakatnya dengan melalui lembaga kemasyarakatan ini ialah ingin memperbaiki nama Kelurahan agar

lingkungan masyarakat diberdayakan untuk bisa mandiri dengan pengawasan langsung seorang Lurah.

Kelurahan juga bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan menguatkan daya tahan masyarakat. Daya saing adalah dimana pemimpin kelurahan memberikan cara atau inisiatif yang ditujukan untuk membentuk masyarakat yang mandiri dan mau berusaha. Sedangkan daya tahan adalah pemimpin kelurahan memberikan ketahanan terhadap fenomena yang tidak bisa diterima, agar masyarakat bisa bertahan di tengah-tengah krisis. Pemberdayaan suprastruktur adalah memberdayakan masyarakat untuk mengetahui regulasi atau hukum yang berlaku, dan pemberdayaan infrastruktur adalah memberdayakan masyarakat bagaimana membangun secara fisik di daerah masing-masing dengan kemampuan individu, sedangkan sumber daya manusia adalah esensi dari pemberdayaan tersebut.

3. Peran Lurah dalam Kemasyarakatan

Lembaga kemasyarakatan adalah lembaga yang dibentuk oleh masyarakat bersama pemerintah sesuai dengan kebutuhan. Untuk menunjang semua kegiatan pembangunan berdasarkan potensi yang ada di Kelurahan Buyang telah terbentuk kelompok atau organisasi yang selalu bergerak mewujudkan Kelurahan Buyang yang lebih baik. Dalam menggali potensi-potensi yang ada, untuk memberdayakan masyarakat Kelurahan Buyang telah terbentuk lembaga-lembaga seperti:

a. Lembaga Pemberdayaan

Masyarakat (LPM) Lembaga Pemberdayaan Masyarakat adalah suatu organisasi yang dibentuk atas usulan masyarakat sebagai mitra

Pemerintah Kelurahan Buyang yang bersifat independen dalam mengaspirasikan kebutuhan masyarakat di bidang pembangunan.

b. Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK)

Lembaga PKK adalah lembaga yang mewakili kaum perempuan tua di Kelurahan Buyang untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan dengan melaksanakan 10 program PKK yang pada hakekatnya merupakan kebutuhan dasar manusia.

c. Karang Taruna

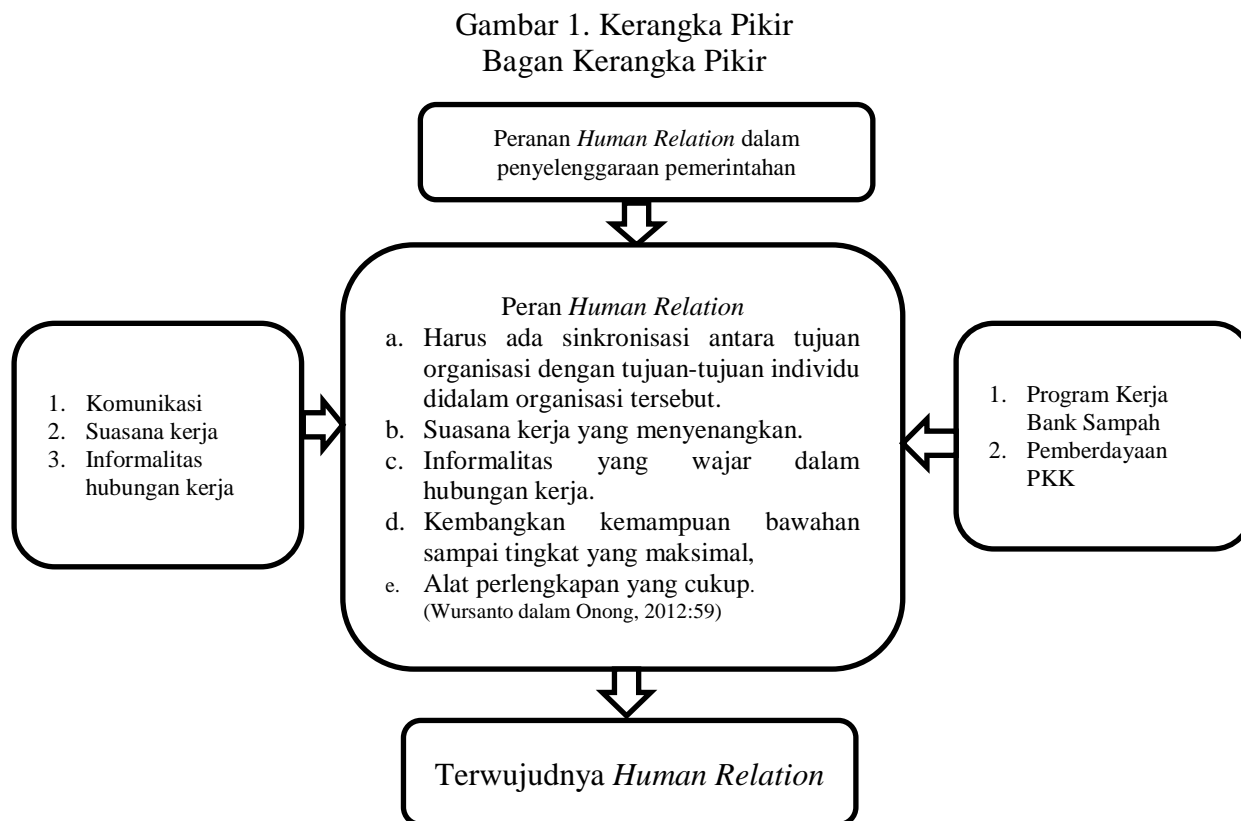
Karang Taruna merupakan organisasi pengembangan bakat generasi muda yang mampu menampilkan karakteristik berupa cipta, rasa, karsa dan karya di bidang kesejahteraan sosial. Karang Taruna di Kelurahan Buyang yang digunakan sebagai modal strategis dalam bidang kesejahteraan sosial.

E. Kerangka Pikir

Human Relation merupakan salah satu solusi dalam mewujudkan aparatur pemerintahan yang bersih dan berwibawa karena didalamnya terdapat hubungan manusiawi atau hubungan insani yang juga merupakan hal yang penting dalam kelancaran suatu kegiatan apapun, terutama dalam suatu organisasi ataupun pekerjaan. Dalam konteks pemerintahan, relasi *Human Relation* dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat memberikan dampak yang besar bagi para aparatur pemerintahan. Jika aparatur pemerintahan dapat mempraktekkan human relations dengan baik, maka akan sangat memberikan pengaruh kepada kualitas kebijakan dan hasil yang baik bagi kehidupan masyarakat. Dalam lingkup pemerintahan Kelurahan/Desa, *Human Relation* bisa membantu aparat pemerintah

Kelurahan/Desa dalam mengembangkan desa dan mensejahterakan masyarakat.

Selanjutnya kerangka pikir penelitian dapat dilihat sebagai berikut:



F. Fokus Penelitian

Peranan human dalam penyelenggaraan program pemerintahan, kemasyarakatan di Kelurahan Buyang dalam ruang lingkup harus ada signifikansi dengan penentuan fokus penelitian dimaksudkan guna memperjelas ruang lingkup pembahasan penelitian ini, sehingga terhindar dan tidak terjebak oleh pengumpulan data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun pembatasan dan ruang lingkup penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Harus ada sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu didalam organisasi tersebut.
2. Suasana kerja yang menyenangkan.

3. Mengembangkan kemampuan pegawai sampai tingkat yang maksimal,
4. Pekerjaan yang menarik dan penuh tantangan.
5. Pengakuan dan penghargaan atas pelaksanaan tugas dengan baik.
6. Alat perlengkapan yang cukup.
7. Pelaksanaan program kerja bank sampah
8. Pemberdayaam PKK

G. Deskripsi Fokus Penelitian

1. *Human Relation* adalah, hubungan manusiawi yang termasuk kedalam komunikasi antar personal (*interpersonal communication*) sebab berlangsung pada umumnya antara dua orang secara dialogis. *Human relation* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hubungan antara aparat pemerintah yaitu Lurah dan para staf dengan masyarakat sekitar yang meliputi tokoh-tokoh masyarakat, RT/RW yang dalam melakukan koordinasi ketertiban dan keamanan dalam lingkungan Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso.
2. Harus ada sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu didalam organisasi tersebut. Kesamaan tujuan organisasi dengan kesamaan tujuan individu yang dimaksud yaitu memiliki visi misi yang sama dalam menertibkan dan menjaga keamanan lingkungan Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso.
3. Suasana kerja yang menyenangkan artinya menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga pegawai betah bekerja. Suasana kerja yang menyenangkan dan nyaman dengan rekan-rekan kerja tentunya akan membuat pegawai betah dalam bekerja.

4. Informalitas yang wajar dalam hubungan kerja dengan tetap menjaga hubungan baik dengan rekan kerja sesama pegawai kelurahan dan masyarakat. Tidak adanya kesenjangan yang timbul membuat hubungan kerja antar pegawai akan terjalin dengan baik.
5. Mengembangkan kemampuan pegawai sampai tingkat yang maksimal, dengan memberikan bantuan atau arahan kepada pegawai setiap kali ada rekan yang mengalami kesulitan dalam bekerja.
6. Alat perlengkapan yang cukup yaitu kelengkapan fasilitas kerja akan menjadi penunjang seorang pegawai bekerja dengan baik di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso.
7. Pelaksanaan program kerja bank sampah yang melibatkan masyarakat Kampung Buyang dalam hal mengelola sampah yang selanjutnya bernilai ekonomis.
8. Pemberdayaan PKK yang meliputi pemberdayaan perempuan-perempuan melalui program bank sampah yang dimana sampah plastic yang dikumpulkan dalam bank sampah diolah menjadi kerajinan tangan yang layak jual dan bernilai ekonomis yang dapat membantu ekonomi keluarga.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan selama 2 (dua) bulan . Lokasi penelitian ini di Kelurahan Kampung Buyang. Alasan penelitian memilih Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar karena banyaknya permasalahan yang peneliti peroleh yang salah satunya adalah kurangnya komunikasi masyarakat satu sama lainnya dengan aparat setempat disebabkan kebiasaan pemuda maupun kepala keluarga memiliki tradisi mabuk-mabukkan dan membuat keributan satu sama lain.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif untuk memperoleh gambaran seberapa jauh kejadian yang ada kaitannya peran *Human Relation* sebagai Koordinasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar.
2. Tipe penelitian adalah penelitian fenomenologi adalah sebuah studi dalam bidang filsafat yang mempelajari manusia sebagai sebuah fenomena. Ilmu fenomenologi dalam filsafat biasa dihubungkan dengan ilmu hermeneutik, yaitu ilmu yang mempelajari arti daripada fenomena ini.

C. Sumber Data

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh penulis berupa wawancara dan observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh oleh penulis melalui tulisan berupa laporan-laporan, peraturan-peraturan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.

D. Informan

Adapun yang menjadi informan penelitian adalah orang yang mengetahui permasalahan yang diteliti. Berikut uraian informan penelitian sebagai berikut:

Tabel 3. 1. Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan	Jumlah
1	Drs. Irwan, MM	IR	Lurah	1 orang
2	Fathiyatun	FT	Sekretaris	1 orang
3	Ahmad Rifai	AR	Masyarakat	1 orang
4	Kaharuddin	KH	Masyarakat	1 orang
5	Drs. Nahrin	NH	Masyarakat	1 orang
	Total Informan			5 Orang

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi yaitu pengamatan langsung dengan melakukan pencatatan terhadap gejala-gejala yang terjadi pada objek penelitian secara langsung.
2. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab terhadap informan guna mendapatkan/memperoleh hal-hal yang penting dari informan secara mendalam.
3. Dokumentasi adalah data yang diperoleh melalui dokumentasi berupa laporan.

F. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah langkah selanjutnya untuk mengelolah data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa dan menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (Sugiono, 2012; 49), yaitu;

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karna tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Dalam Peneliatian kualitatif, Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, sistematis dan logis, makna peristiwanya mudah dipahami.

4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing And Verification*)

Dalam awal pengumpulan data, peneliti sudah harus mengerti apa arti dan hal-hal yang ditemui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggungjawabkan.

G. Keabsahan Data

Salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji pengabsahan hasil peneliti adalah dengan melakukan triangulasi. Sugiyono (2012:127), teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono ada tiga macam triangulasi yaitu:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut data, menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangannya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibilitas. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat

dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang dengan cara mengecek hasil penelitian, dan tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kecamatan Mariso

Kecamatan Mariso terdiri dari 9 kelurahan, yaitu Kelurahan Bontorannu, Mattoangin, Mariso, Lette, Panambungan, Kunjung Mae, Kampung Buyang, Mariso Baru dan Tamarunang. Dari 9 kelurahan ini, kelurahan yang berbatasan langsung dengan laut adalah kelurahan Mariso, Lette, Panambungan dan Kampung Buyang. Dengan peruntukan lahan yang mayoritas perumahan, dari keempat kelurahan ini kelurahan Lette yang memiliki tipe bangunan beragam, mulai dari rumah panggung sampai rumah susun.

Tabel 4. 1. Jumlah Kepala Keluarga di Kelurahan Kampung Buyang

No	RW	Jumlah Penduduk (jiwa)	KK
1	RW 01	534	115
2	RW 02	233	72
3	RW 03	816	342
4	RW 04	965	211
5	RW 05	1.421	259

Sumber: Data Administrasi Kecamatan Kampung Buyang

Berdasarkan data kantor kecamatan diperoleh bahwa kampung buyang terdiri dari 5 Rukun Warga yang dimana RW 1 memiliki jumlah penduduk ±534 dengan 115 kepala keluarga. Untuk RW 2 jumlah penduduk sebanyak ±233 dengan 72 kk. Dari kelima RW yang ada, RW 5 yang merupakan RW yang jumlah penduduknya sangat padat. Dimana rumah-rumah warga hanya

berbatasan dinding saja dengan ruas jalan yang cukup sempit, sehingga kepadatan warga sangat terlihat dari RW yang lainnya. berikut jumlah penduduk kelurahan kampung buyang berdasarkan tingkat pendidikan.

Jumlah penduduk Kelurahan Kampung Buyang berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh tamatan SD dengan jumlah sebesar ±3.963. Untuk lebih jelas mengenai jumlah penduduk Kelurahan Kampung Buyang berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tamat SD	253	512	765
2	Tamat SLTP	235	413	648
3	Tamat SLTA	256	154	410
4	D3	124	103	227
5	S1	111	123	234
6	S2	98	65	163
7	dan Lain-lain	74	56	130

Sumber: Data Administrasi Kecamatan Kampung Buyang

Selanjutnya jumlah penduduk Kelurahan Kampung Buyang berdasarkan mata pencaharian pokok didominasi oleh buruh swasta dengan jumlah sebesar 1877. Untuk lebih jelas mengenai jumlah penduduk Kelurahan Kampung Buyang berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 3. Jumlah Penduduk Kelurahan Kampung Buyang Berdasarkan Mata Pencaharian Pokok

No	Pekerjaan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Petani	-	-	-
2	Pegawai Swasta	262	113	375
3	Pedagang	924	396	1320
4	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	101	174	275
5	TNI/ABRI	73		73
6	Buruh Swasta	1107	770	1877
7	Pengrajin	2	10	12
8	Penjahit	6	-	6
9	Tukang Kayu	72	-	72
10	Dokter	3	-	3
11	Sopir/Pengemudi	23	-	23
12	Pengusaha	29	48	77

Sumber: Data Administrasi Kecamatan Kampung Buyang

Berdasarkan data administrasi diperoleh bahwa masyarakat kampung buyang mayoritas adalah burh swasta dan pelajar/mahasiswa. Kondisi pemukiman di daerah Kelurahan Kampung Buyang sangat padat. Pemukiman di kawasan tersebut memiliki kepadatan yang tinggi dengan coverage area antara 60-70%, KDB mencapai 80-90%, dan sebagian besar arah bangunan di sekitaran kanal.

2. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Kampung Buyang

a. Visi Misi

Pelayanan kelurahan yang prima dengan aparat kelurahan yang profesional dalam membantu partisipasi masyarakat aktif dan mandiri.

b. Misi

- 1) Meningkatkan peran serta masyarakat di lingkungan kelurahan dalam mengelola program pembangunan dan kemasyarakatan.
- 2) Mengoptimalkan sistem dan tata laksana pelayanan kelurahan yang cepat, ramah, mudah, tepat dan sesuai prosedur.
- 3) Meningkatkan kualitas aparat Kelurahan melalui pembinaan sumber daya manusia yang memiliki semangat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memiliki loyalitas yang tinggi.

Meningkatkan pelayanan di Kelurahan dengan sistem prosedural agar masyarakat dapat melaksanakan pembangunan di wilayah Kelurahan Kampung Buyang.

3. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Kampung Buyang

Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas tertera dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2007

a. Lurah

Bagian Kedua

Pasal 24

- 1) Lurah mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam:
- 2) Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- 3) Melakukan pemberdayaan masyarakat;
- 4) Melaksanakan pelayanan masyarakat;
- 5) Memelihara Ketentraman dan ketertiban umum; dan
- 6) Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

7) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Lurah mempunyai fungsi:

- Penyusunan program dan kegiatan Kelurahan;
- Pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan;
- penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa lingkup rukun warga;
- pengoordinasian kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
- pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang POS YANDU dan kebersihan;
- pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang kesejahteraan sosial;
- pelaksanaan penatausahaan Kelurahan;
- pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya

Pasal 25

Rincian tugas Lurah adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun program kerja kegiatan di tingkat Kelurahan;
- 2) Menyusun usulan rencana anggaran belanja Kelurahan;
- 3) Mempelajari dan menelaah peraturan Perundang-undangan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku;
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan Seksi-seksi pada unit Kerja maupun SKPD/Instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;

- 5) Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
- 6) Menyelenggarakan ketatausahaan kelurahan dalam menunjang kinerja organisasi;
- 7) Menyelenggarakan pelayanan umum kepada masyarakat sesuai peraturan yang berlaku;
- 8) Menyelenggarakan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum untuk menunjang kegiatan masyarakat;
- 9) Menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan, kesejahteraan rakyat, pembinaan ketentraman dan ketertiban, serta ekonomi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
- 10) Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- 11) Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
- 12) Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
- 13) Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan; dan
- 14) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

b. Sekretariat Kelurahan

Pasal 26

- 1) Sekretariat Kelurahan dipimpin oleh seorang Sekretaris Kelurahan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah ;
- 2) Sekretaris Kelurahan yang mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan pengelolaan administrasi umum, sarana dan prasarana,

kerumahtanggaan, keuangan, kepegawaian, kehumasan, organisasi dan tatalaksana serta melaksanakan pelayanan teknis administratif kepada unsur satuan organisasi Pemerintahan Kelurahan.

- 3) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi :
 - 4) pelaksanaan penyusunan rencana dan program kegiatan layanan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan pemerintah Kelurahan;
 - 5) pelaksanaan pengelolaan administrasi kerumahtanggaan, tatalaksana dan ketatausahaan pemerintah Kelurahan;
 - 6) pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana pemerintah Kelurahan;
 - 7) pelaksanaan penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan pemerintah Kelurahan;
 - 8) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
 - 9) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
 - 10) pelaksanaan koordinasi pelayanan kesekretariatan dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kelurahan.

c. Tugas Sekretaris Kelurahan

- 1) Menyusun program kerja dan rencana kegiatan kesekretariatan;
- 2) Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan kesekretariatan;

- 3) Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi pada unit kerja maupun SKPD/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- 5) Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
- 6) Menyelia pelaksanaan tugas inventarisasi data kesekretariatan;
- 7) Melaksanakan ketatausahaan guna tertib administrasi;
- 8) Melaksanakan pelayanan KTP, pindah tempat, kelahiran dan kematian;
- 9) Melaksanakan urusan umum, kepegawaian, keuangan untuk terwujudnya tertib administrasi;
- 10) Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- 11) Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
- 12) Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
- 13) Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan; dan
- 14) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

d. Seksi Pemerintahan

- 1) Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dan bertanggungjawab kepada Lurah.
- 2) Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan

penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengkoordinasian penyelenggaraan administrasi pemerintah Kelurahan.

3) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat

(2) Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :

- Pelaksanaan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan kegiatan penyelenggaraan administrasi pemerintah Kelurahan;
- Pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan administrasi kependudukan, catatan sipil dan pertanahan;
- Pengkoordinasian pelaksanaan penyelenggaraan Pemilihan Umum;
- Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pembinaan administrasi kepengurusan RW / RT;
- Pelaksanaan fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Ketua RW dan RT;
- Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- Pelaksanaan koordinasi pelayanan pemerintahan dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kelurahan.

e. Tugas Kepala Seksi Pemerintahan

- 1) Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang pemerintahan;
- 2) Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan pemerintahan;
- 3) Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;

- 4) Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi kelurahan dan lembaga kelurahan;
- 5) Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
- 6) Menyusun program dan pembinaan penyelenggaraan ketertiban, keamanan dan pemerintahan umum di kelurahan;
- 7) Membantu penyelenggaraan administrasi kegiatan kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;
- 8) Menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- 9) Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi tentang pemilu, kependudukan, transmigrasi keamanan dan ketertiban di tingkat kelurahan;
- 10) Memproses perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan (HO), kawasan perumahan, keramaian , SKCK, ijin terbang dan pengangkutan kayu;
- 11) Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- 12) Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
- 13) Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya; dan
- 14) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

f. Seksi Pembangunan

- 1) Seksi Pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.
- 2) Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas pokok membantu Lurah

dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian administrasi sarana dan prasarana serta pembangunan pemerintahan Kelurahan.

3) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat

(2) Kepala Seksi Pembangunan mempunyai fungsi :

- Pelaksanaan penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan pemerintahan Kelurahan;
- Pengkoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan wilayah Kelurahan;
- Penyusunan bahan rumusan pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian di wilayah Kelurahan;
- Pelaksanaan koordinasi pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian masyarakat dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya;
- Pelaksanaan pembinaan terhadap usaha – usaha pengembangan potensi pendapatan dan peningkatan perekonomian masyarakat;
- Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- Pelaksanaan koordinasi pembangunan dengan sub unit kerja lain di lingkungan kelurahan.

g. Tugas Kepala Seksi Pembangunan

- 1) Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;

- 2) Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
- 3) Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi kelurahan dan lembaga masyarakat di kelurahan;
- 5) Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
- 6) Melakukan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam meningkatkan kehidupan perekonomian;
- 7) Melakukan kegiatan dalam rangka swadaya dan partisipasi masyarakat dan meningkatkan perekonomian serta pelaksanaan pembangunan;
- 8) Melaksanakan pembinaan pemberdayaan adat dan pengembangan kehidupan social budaya masyarakat;
- 9) Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan sumber daya alam dan teknologi tepat guna;
- 10) Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- 11) Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
- 12) Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
- 13) Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan; dan
- 14) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

h. Seksi Kesejahteraan Sosial

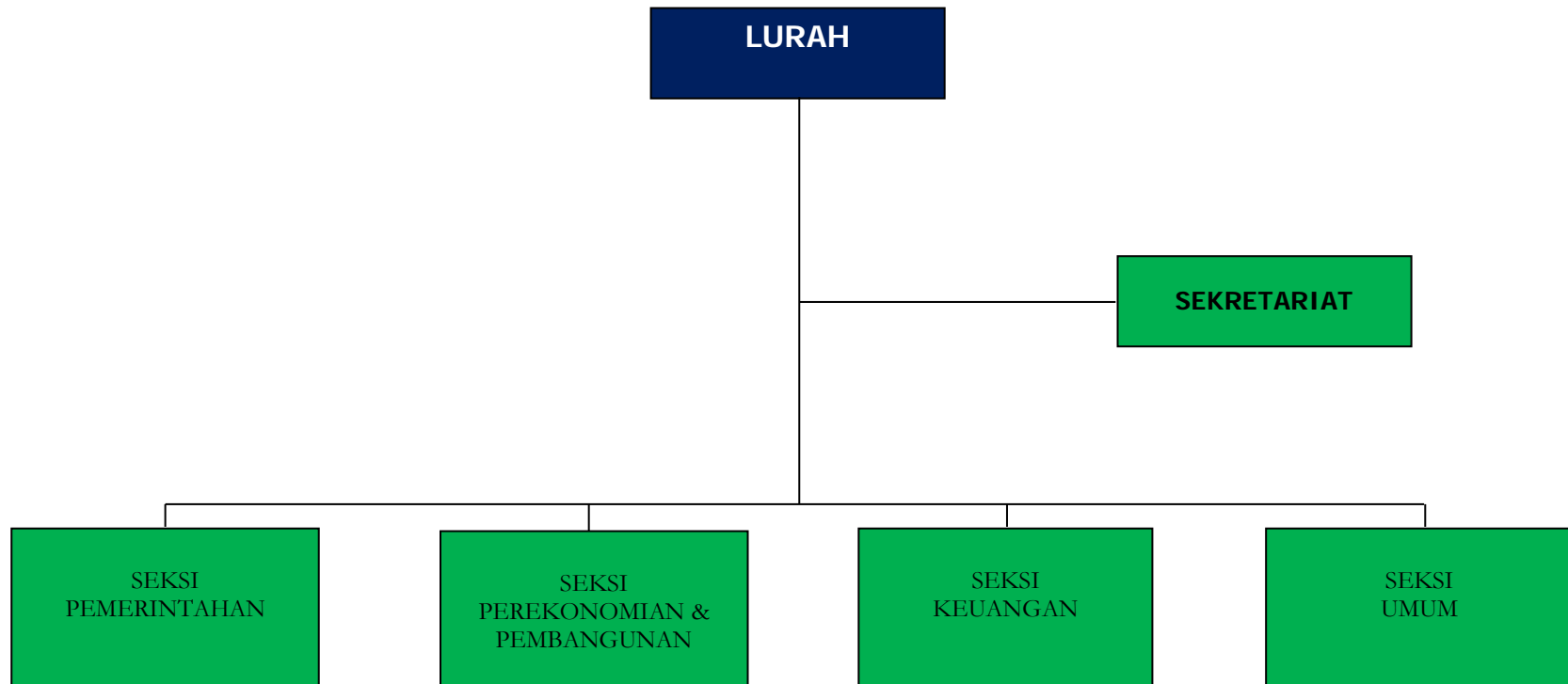
- 1) Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah.
- 2) Kepala Seksi Kemasyarakatan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengkoordinasian pelayanan pembangunan kemasyarakatan pemerintahan Kelurahan.
- 3) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi :
 - 4) Pelaksanaan penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan pemerintahan Kelurahan;
 - 5) Pengkoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan wilayah Kelurahan;
 - 6) Penyusunan bahan rumusan pengembangan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kelurahan;
 - 7) Pelaksanaan koordinasi pengembangan pemberdayaan masyarakat dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya;
 - 8) Pelaksanaan pembinaan terhadap usaha – usaha pengembangan pemberdayaan masyarakat;
 - 9) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
 - 10) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
 - 11) Pelaksanaan koordinasi kemasyarakatan dengan sub unit kerja lain di lingkungan kelurahan.

i. Tugas Kepala Kesejahteraan Sosial

- 1) Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang kesejahteraan masyarakat;
- 2) Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan di bidang kesejahteraan masyarakat;
- 3) Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi pada unit kerja maupun skpd/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- 5) Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
- 6) Melaksanakan pembinaan kehidupan keagamaan, keluarga berencana, kesejahteraan dan pendidikan masyarakat;
- 7) Melaksanakan Pembinaan PKK , Karang Taruna, Pramuka Dan Organisasi kemasyarakatan lainnya;
- 8) Memproses perijinan Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTCR) sesuai peraturan perundang-undangan;
- 9) Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- 10) Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
- 11) Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
- 12) Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan; dan

Struktur Organisasi

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI KELURAHAN KMAPUNG BUYANG



B. Peranan *Human Relation* dalam penyelenggaraan program pemerintahan bidang kemasyarakatan di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar

Pelaksanaan human relations dalam pemerintah Kampung Buyang adalah *Human Relation* yang di satu pihak telah menunjukkan pelaksanaan relasi personal antar sesama warga masyarakat dan antara warga masyarakat dengan pemerintah sehingga membantu proses pembangunan masyarakat, namun juga di lain pihak kurang menunjukkan pelaksanaan relasi antar masyarakat dengan pemerintah yang baik.

Indikator peranan *Human Relation* dalam penyelenggaraan pemerintahan yang diamati pada Kelurahan Kampung Buyang yaitu;

1. Sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu didalam organisasi tersebut.

Pelaksanaan *Human Relation* dalam pemerintah Kampung Buyang adalah *Human Relation* yang di satu pihak telah menunjukkan pelaksanaan relasi personal antar sesama warga masyarakat dan antara warga masyarakat dengan pemerintah sehingga membantu proses pembangunan masyarakat, namun juga di lain pihak kurang menunjukkan pelaksanaan relasi antar masyarakat dengan pemerintah yang baik.

Keseluruhan kegiatan dalam pemerintahan seharusnya memperoleh dukungan dari pihak lain demi tercapainya tujuan organisasi. Dengan demikian, keselarasan antara tujuan organisasi dan tujuan individu yang tercipta melalui komunikasi yang baik dan lancar menjadi hal yang penting terhadap setiap pelaksanaan program dalam lingkup pemerintahan Kelurahan Kampung Buyang. Hal ini dimungkinkan terwujud jika pemerintah Kelurahan

mau dan mampu memberikan gambaran dari setiap aspek pelaksanaan program kelurahan dengan jelas dan sebaik-baiknya sehingga seluruh *stakeholders* dapat mempunyai gambaran yang tepat serta pengertian yang benar sehingga dengan sukarela memberikan dukungan terhadap setiap pelaksanaan program yang dilakukan oleh pemerintah di Kelurahan Kampung Buyang.

Dari hasil penelitian, diperoleh informasi bahwa *stakeholder* pemerintahan Kelurahan Kampung Buyang memiliki komunikasi yang cukup baik serta saling mendukung dalam setiap pelaksanaan program kelurahan. Hal ini sesuai dengan pernyataan IR selaku Lurah Kampung Buyang yang menyatakan bahwa;

“Selama menjabat sebagai lurah di Kampung Buyang cukup memudahkan dalam melaksanakan setiap program kelurahan karena mendapat respon positif serta dukungan dari semua pihak, baik lingkup aparat kelurahan maupun masyarakat setempat. Mereka tidak hanya memberikan dukungan moril namun juga tidak sungkan memberikan dukungan berupa tenaga secara sukarela saat dibutuhkan, bahkan beberapa pembangunan fisik dilaksanakan dengan bantuan swadaya masyarakat ” (wawancara dengan IR Tanggal 25 Agustus 2018)

Berdasarkan pada hasil wawancara diatas diperoleh bahwa pelaksanaan program kelurahan yang dilaksanakan pada Kelurahan Kampung Buyang senantiasa terlaksanakan karena adanya sambutan dari masyarakat kelurahan yang ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan program. Ini menunjukkan bahwa terdapat sinkronisasi tujuan organisasi yang dilaksanakan oleh aparat kelurahan dengan arah pemikiran masyarakat yang ditunjukkan melalui partisipasi masyarakat sekitar yang melibatkan dukungan moril maupun tenaga secara sukarela. Terbangunnya swadaya masyarakat menjadi cerminan bahwa human relationship terbangun di Kelurahan Kampung Buyang.

Hal ini senada dengan pernyataan seorang warga yang juga menjabat sebagai Ketua RW Kelurahan Kampung Buyang berinisial KH yang menyatakan bahwa;

“Sebagai warga Kampung Buyang, kami merasa bangga dengan keseriusan pemerintah dalam memajukan pembangunan dengan membangun komunikasi dan kerjasama dengan segenap warga mulai dari proses perencanaan program, implementasi sampai pada tahap evaluasi tahunan. Hal ini tentu membuat kami merasa dihargai sehingga kapan pun dibutuhkan kami selalu siap untuk membantu dan bekerjasama untuk memajukan kelurahan kampung Buyang”. (wawancara dengan KH Tanggal 25 Agustus 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa sinkronisasi antara tujuan organisasi dan pemikiran masyarakat sejalan. Hal ini dilihat dari adanya kerjasama dan komunikasi yang lancar terbangun di Kelurahan Kampung Buyang antara aparat kelurahan dan masyarakat Kelurahan Kampung Buyang dalam menciptakan lingkungan yang aman dan terkendali.

Tidak dapat di pungkiri adanya kesamaan visi antara aparat pemerintah setempat dan masyarakat akan menciptakan lingkungan yang aman dan terkendali. Adapun pendapat informan yang merupakan ketua RT. B menjelaskan bahwa:

“Sebaiknya memang kesamaan visi dan misi pemerintah setempat dan masyarakat hitunglah RT, RW akan sangat mendukung terciptanya lingkungan yang aman. Apalagi di kampung buyang ini masih marak warga yang suka minum-minum. Terkadang dalam satu minggu itu laporan si A membuat kekacauan setelah minum bersama dengan teman-temannya hampir 3 sampai 4 kali, sehingga kami kadang-kadang juga kewalahan menasehati pelaku”. (Wawancara dengan NH Tanggal 25 Agustus 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diperoleh bahwa upaya aparat setempat untuk menciptakan lingkungan yang aman dan terkendali

melalui upaya mengurangi masyarakat yang masih sering mengonsumsi minuman keras disambut sebagai masyarakat. Meskipun masih terlalu banyak kendala yang membuat masyarakat dan aparat kelurahan kewalahan, namun dalam hal ini dapat dilihat bahwa antara masyarakat dan aparat kelurahan sudah terjalin komunikasi .

Kampung buyang merupakan kelurahan dengan mayoritas penduduk lokal, yangmana masih sangat kental dengan kebiasaan minum-minuman keras ketika berkumpul dengan keluarga maupun teman-teman. Kebiasaan mengonsumsi minuman keras sudah merupakan budaya yang sulit dihilangkan, sehingga membutuhkan campur tangan pemerintah setempat dan kerjasama penduduk sekitar untuk ikut menertibkan kelurahan Kampung Buyang. Adapun pendapat informan yang merupakan ketua Sekretaris Kelurahan Kampung Buyang menjelaskan bahwa:

“Berdasarkan pada laporan resmi warga tahun lalu, terhitung jumlah ada 9 kasus mulai dari pemukulan, laporan warga yang merasa tidak nyaman dengan kondisi gaduh di sekitar rumahnya, sampai keluhan beberapa warga yang merasa risih dengan beberapa kelakuan warga yang kurang sopan yaitu kebiasaan kumpul dan ribut-ribut”.
(Wawancara dengan FT Tanggal 25 Agustus 2018)

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan informan diperoleh bahwa dalam menertibkan kelurahan kampung byang bkanlah hal yang mudah, dimana masih terdapat masyarakat-masyarakat lokal yang bertndak atau suka membuat kegaduhan. Dari sekian kejadian terdapat ada 9 kasus yang dilaporkan ke kelurahan yang selanjutnya ditindak lanuti oleh pihak berwajib. Ini menandakan bahwa pihak kelurahan cukup mengambil andil dalam membangun kelurahan kampung buyang menjadi lingkungan yang aman dengan ikut terlibat di dalam setiap kejadian di kampung buyang.

Kondisi yang telah dilaporkan beberapa warga Kelurahan Kampung Buyang mengenai kebiasaan beberapa masyarakat yang dinilai tidak senonoh, memang terkadang membuat sibuk aparat Kelurahan. Dimana ketika ketua RT dan ketua RW sudah tidak dapat menangani dan menyelesaikan permasalahan maka warga akan melapor ke Kelurahan, yang selanjutnya kelurahan akan menghubungi pihak berwajib. Kondisi yang demikian inilah yang dapat diatasi dengan baik tidak sampai pada pihak kepolisian dengan kerjasama warga dan aparat kelurahan.

Menurut beberapa informan yang salah satunya merupakan masyarakat menjelaskan bahwa:

“Permasalahan yang biasanya ditangani dengan komunikasi yang baik, penyampaian yang tepat. Berhitung warga yang sering membuat keributan biasanya sih dari warga yang tinggal dibagian belakang kelurahan, tepatnya dirumah-rumah kontrakan yang pekerjaannya kuli bangunan, tukang bendor, dan ada juga ayang pengamen jalanan”.
(Wawancara dengan AI Tanggal 25 Agustus 2018)

Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa aparat dan masyarakat saling bekerja sama dalam menangani setiap masalah yang timbul dikelurahan kampung buyang terkait dengan masyarakat yang sering membuat kegaduhan. Kerjasama antara masyarakat dan aparat tercermin dari adanya komunikasi yang baik dengan masyarakat, sehingga masyarakat tidak segan dalam menyampaikan kejadian yang melibatkan masyarakat.

Laporan masyarakat kepada aparat kelurahan pun dengan cepat ditanggapi dan ditangani. Aparat kelurahan jika masalahnya tidak menyebabkna adnaya korban maka akan dikomunikasikan secara kekeluargaan, namun jika sudah menyangkut pelanggaran hukum seperti

pemukulan, penggunaan narkoba, dan lain-lain, maka aparat kelurahan akan langsung melibatkan kepolisian sebagai wujud tindak lanjut penyelesaian masalah.

Komunikasi yang baik dan penyampaian yang tepat kepada masyarakat untuk ikut berpartisipasi menjaga lingkungan merupakan solusi yang dirasa cukup tepat. Dimana secara teoretis mewujudkan *Human relations* merupakan salah satu solusi dalam mewujudkan aparatur pemerintahan yang bersih dan berwibawa karena didalamnya terdapat hubungan manusiawi atau hubungan insani yang juga merupakan hal yang penting dalam kelancaran suatu kegiatan apapun, terutama dalam suatu organisasi ataupun pekerjaan.

Dengan demikian, upaya memajukan kelurahan dapat diwujudkan melalui keselarasan segenap *stakeholders* yang konsisten membangun kerjasama dan komunikasi yang seimbang dan terarah demi kemajuan Kelurahan Kampung Buyang.

2. Suasana Kerja yang Menyenangkan

Salah satu kunci sukses pemerintahan Kelurahan Buyang Kecamatan Mariso berawal dari suasana tempat kerja yang nyaman dan menyenangkan. Energi positif yang ada di tempat kerja dapat memberikan dampak positif bagi pegawai dan staf yang akhirnya memberikan efek pada harmonisasi hubungan internal yang berdampak pada produktifitas dan kualitas kinerja pegawai.

Hal ini sesuai dengan pernyataan FT selaku sekretaris Lurah Kampung Buyang yang menyatakan bahwa;

“Suasana kerja di kantor Kelurahan cukup kondusif sehingga membuat pegawai nyaman untuk berada di kantor selama jam kerja untuk melaksanakan tugas sesuai tupoksinya. Suasana kekeluargaan

serta komunikasi yang baik antar aparat kelurahan cukup membantu dalam melancarkan setiap pelaksanaan program dengan meminimalkan munculnya konflik dan kesalahpahaman antar pegawai dan dalam pelaksanaan program masyarakat juga menyambut dengan baik". (Wawancara dengan AI Tanggal 25 Agustus 2018)

Berdasarkan informasi dari informan dalam wawancara menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin antara masyarakat dan aparat dalam mengatasi setiap permasalahan yang muncul merupakan perwujudan human relationship. Hal ini juga dapat dilihat dari pelaksanaan program kelurahan di lingkungan masyarakat kampung buyang sebagai salah satu upaya pengalihan kebiasaan sebagian masyarakat yang suka minum-minum dan membuat kegaduhan dengan program bank sampah.

Pengalihan kebiasaan sebagian masyarakat yang biasanya melakukan aktivitas negatif akan beralih ke aktivitas positif. Program bank sampah yang dilaksanakan di kelurahan kampung buyang dimana masyarakat diberikan pengarahan dan penyuluhan mengenai bagaimana untuk memilah sampah, menumbuhkan kesadaran masyarakat mengolah sampah secara bijak agar dapat mengurangi sampah yang diangkut ke TPA. Selain itu warga yang menyerahkan sampah akan memperoleh tambahan penghasilan untuk kemandirian ekonomi warga dapat digunakan untuk usaha simpan pinjam seperti koperasi, dengan bunga rendah agar keuangan bank sampah dapat diputar dan dikembangkan, juga terwujudnya kesehatan lingkungan.

Pembinaan aparat kelurahan kampung buyang terhadap masyarakat kampung buyang telah menunjukkan kemampuan aparat kelurahan kampung buyang dalam menjalin hubungan baik dan komunikasi yang terbangun melalui menggerakkan komunitasnya untuk berperan aktif mengelola sampah di

lingkungan sekaligus melakukan kontrol sosial di kelurahan kampung buyang. Pembentukan bank sampah yang diintegrasikan dengan edukasi mengenai prinsip 4R menjadi pengetahuan dasar bagi warga untuk mengelola sampah sejak dari sumbernya, yaitu sampah rumah tangga.

Pemberdayaan masyarakat kelurahan kampung buyang untuk membentuk pengetahuan dan keterampilan warga sehingga mampu memilah sampah organik dan non organik. Manfaat dari kemampuan masyarakat kelurahan kampung buyang mengelola sampah dengan menerapkan prinsip 4R dan menabung ke bank sampah telah memberikan manfaat langsung, tidak hanya secara ekonomi, juga terwujudnya kesehatan lingkungan, dengan kondisi komunitas yang bersih, hijau, nyaman, dan sehat.

Dalam pelaksanaan edukasi masyarakat kelurahan kampung buyang dengan pengembangan bank sampah, harus terus dilakukan koordinasi secara intensif dengan para pengurus dan aparat kelurahan pada setiap kegiatan yang akan dilakukan agar pemberdayaan masyarakat kelurahan kampung buyang menjadi lebih maksimal.

Dengan terlaksananya program ini menunjukkan perubahan perilaku masyarakat kelurahan kampung buyang memerlukan cara pendekatan secara perlahan dalam mengubah kebiasaan dan tentunya tidak mudah dilakukan dalam waktu singkat. Pendekatan kepada masyarakat kelurahan kampung buyang terus dilakukan melalui salah satu kegiatan agar menjaga kebersihan dan nilai sosial-budaya masyarakat kelurahan kampung buyang.

Selain upaya memaksimalkan kemampuan dan keterampilan masyarakat kelurahan kampung buyang, upaya memantau perkembangan harga sampah di

pasaran juga harus terus dilakukan. Hal ini sangat mendasar untuk keberlanjutan bank sampah, sehingga koordinasi dan kerja sama dengan para pengepul baik yang termasuk kategori pengepul besar dan kecil di sekitar masyarakat kelurahan kampung buyang harus terus dibina. Dengan demikian penting dilakukan pembinaan kemitraan dengan pabrik pengolahan sampah plastik yang terletak dekat masyarakat kelurahan kampung buyang.

Kehadiran bank sampah telah mendorong adanya *capacity building* bagi masyarakat kelurahan kampung buyang dengan mengupayakan terbentuknya kemandirian dan keswadayaan masyarakat kelurahan kampung buyang melalui terbentuknya kesadaran, pengetahuan, dan kemampuan yang mendorong partisipasi mengelola lingkungan di komunitasnya.

Adanya program ini, tanpa disadari oleh masyarakat kelurahan kampung buyang telah membangun hubungan komunikasi antara sesama masyarakat kelurahan kampung buyang dan dengan aparat kekelurahan kampung buyang. Terbangunnya komunikasi dan hubungan yang baik merupakan salah satu wujud dari terbentuknya human relationship antara masyarakat kelurahan kampung buyang dan aparat pemerintah kelurahan.

Pernyataan ini dibenarkan pula oleh salah seorang pegawai kelurahan yang mengatakan bahwa;

“Lingkungan kerja yang harmonis dan tidak kaku membuat kami betah berada di kantor baik selama jam pelayanan maupun pada saat pelaksanaan kegiatan. Hubungan emosional yang terbangun dalam kantor kelurahan cukup baik sehingga membuat kami saling menghargai tugas dan karakter masing-masing yang menyebabkan komunikasi lancar dan jarang terjadi kesalah pahaman diantara sesama aparat kelurahan. (Wawancara dengan SY Tanggal 25 Agustus 2018)

Berdasarkan pada hasil wawancara diperoleh bahwa hubungan antara sesama aparat kelurahan menunjukkan pola hubungan yang cukup baik, dengan adanya perilaku saling menghargai dan memahami satu sama lain dalam lingkup pekerjaan merupakan salah satu wujud dari human relationship yang terbangun dalam lingkup kelurahan kampung buyang.

Dengan demikian, terlihat jelas bahwa suasana kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan komunikasi, hubungan interpersonal dan kepuasan kerja sekaligus optimal mengurangi terjadinya konflik yang disebabkan kurangnya komunikasi, baik komunikasi secara horizontal maupun vertical dalam pemerintahan Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso.

Pernyataan yang sama juga diberikan oleh salah satu informan yang merupakan Lurah Kampung Buyang bahwa:

“Untuk membuat lingkungan kerja yang nyaman, maka saya menyarankan kepada staf untuk melakukan penataan ruangan, tata letak dan pengaturan peralatan kerja agar diatur sedemikian rupa, sehingga menimbulkan kenyamanan dan keamanan bekerja. Selain itu juga, hubungan kerja sama antara sesama karyawan, dan karyawan dengan atasan sudah berjalan dengan baik” (Wawancara dengan IR Tanggal 25 Agustus 2018)

Keteraturan dan penataan dalam lingkup kelurahan kampung buyang yang dilakukan oleh aparat kelurahan merupakan wujud dari adanya human relationship yang terbangun. Hal ini didasari dari adanya kenyamanan aparat ketika bekerja dan komunikasi yang baik sesama aparat kelurahan. Adanya keteraturan dan kerjasama dalam penataan lingkungan kantor akan membangun ikatan kerja yang menunjang kerja. Hal ini disebabkan karena karyawan telah mengerti bahwa keberhasilan suatu organisasi tidak bergantung pada masing-

masing individu, melainkan pada kerja sama semua karyawan yang berada didalamnya.

Senada dengan penjelasan Lurah, Ketua RT juga memberikan tanggapan bahwa:

“Kalau lingkungan kerjanya baik, tentunya akan akan mempengaruhi kinerja yang baik pula pada segala pihak, baik para pekerja, pimpinan, atau pada hasil pekerjaannya” (Wawancara dengan AI Tanggal 25 Agustus 2018)

Mewujudkan human relationship dalam runag lingkup kelurahan bagia aparat kelurahan menag bukanlah hal yang mudah, namun jika aparat kelurahan dalam bekerja tetap saling menjaga lisan masing-masing, perilaku dalam kantor, dan cara memperlakkan rekan kerja maka akan membuat lingkungan kantor nyaman, dengan demikian maka human relationship sudah terbangun.

Untuk mempertahankan human relationship yang telah terbangun dalam lingkup kerja, maka dibutuhkan peran setiap aparat untuk tetap berada pada koridor masing-masing dengan slaing menghargai satu sama lain dan bantuan pimpinan sebagai pemimpin akan mendukung human relationship tetap terjaga.

Senada dengan penjelasan sebelumnya, salah seorang informan yang merupakan pegawai Kelurahan menjelaskan bahwa:

“Saya kira lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, karena dengan lingkungan yang mendukung, baik suasana maupun prasarana akan menjadikan karyawan lebih giat untuk bekerja. Dan juga hal ini sangat penting untuk mendapatkan perhatian organisasi karena sering karyawan enggan bekerja dikarenakan tidak ada kekompakkan dalam kelompok kerja atau ruang kerja yang menyenangkan, yang dapat menyebabkan terganggunya kerja karyawan. (Wawancara dengan SY Tanggal 25 Agustus 2018)

Berdasarkan pada hasil wawancara menunjukkan bahwa kondisi kerja yang nyaman berpengaruh pada kinerja aparat sedangkan untuk membangun human relationshipnya dibutuhkan kesadaran dari masing-masing aparat.

Handoko (2005) menyatakan bahwa lingkungan kerja termasuk hubungan antar karyawan, hubungan antar pimpinan, suhu serta lingkungan kerja, penerangan dan sebagainya dapat berdampak buruk dan baik terhadap organisasi. Dalam konteks pemerintahan, relasi *Human Relationship* dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat memberikan dampak yang besar bagi para aparatur pemerintahan. Jika aparatur pemerintahan dapat mempraktekkan *Human Relation* dengan baik, maka akan sangat memberikan pengaruh kepada kualitas kebijakan dan hasil yang baik bagi kehidupan masyarakat. Dalam lingkup pemerintahan desa, *Human Relation* bisa membantu aparat pemerintah desa dalam mengembangkan desa dan mensejahterakan masyarakat.

Sebagaimana diketahui bahwa menurut Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014, desa diartikan sebagai “desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia.” Pasal 1 angka (2) menjelaskan bahwa “Pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.”

3. Informalitas yang Wajar dalam Hubungan Kerja

Top Leader harus mampu menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan bawahan maupun masyarakat karena keseluruhan rangkaian hubungan, baik yang bersifat formal antara atasan dengan bawahan, sesama atasan maupun antara sesama bawahan harus dibina sedemikian rupa sehingga tercipta suatu *Team work* dan suasana kerja yang harmonis dalam mencapai tujuan bersama.

Hal ini dikemukakan oleh seorang pegawai Kelurahan kampung Buyang yang menyatakan bahwa;

“Kami dari aparat kelurahan tidak pernah membangun sekat/ Gap dalam pelaksanaan seluruh rangkaian program pemerintahan kelurahan Kampung Buyang termasuk dalam hal pelayanan dan komunikasi dengan warga setempat. Sebisa mungkin kami menjalin komunikasi secara lancar serta hubungan kekeluargaan dengan seluruh pihak terkait pembangunan dan kemajuan kelurahan sebagai tanggungjawab bersama tanpa melihat golongan dan profesi satu dengan yang lainnya”. (Wawancara dengan FT Tanggal 25 Agustus 2018)

Informalitas secara wajar dalam hubungan kerja menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam mewujudkan tujuan bersama melalui dukungan dan partisipasi secara optimal oleh semua pihak dalam pelaksanaan program pemerintahan pada Kelurahan Kampung Buyang di Kecamatan Mariso.

Pernyataan ini didukung pula oleh seorang tokoh pemuda ketua Karang Taruna Kelurahan Kampung Buyang yang merupakan ketua masyarakat, yang menyatakan bahwa;

“Melalui sistem pemerintahan yang baru di Kelurahan Kampung Buyang, warga dilibatkan dalam seluruh pelaksanaan program pemerintahan, khususnya bagi kami dari kelompok pemuda merasa ikut bertanggungjawab terhadap setiap aktifitas pemerintahan kelurahan, baik terlibat secara aktif dalam pelaksanaan program

maupun sekedar mengawal dan turut mengawasi roda pemerintahan . Hal ini disebabkan oleh transparansi dan keterbukaan pemerintah setempat dalam setiap pelaksanaan program terhadap masyarakat kampung Buyang”. (Wawancara dengan KH Tanggal 25 Agustus 2018)

Pembangunan Kelurahan Kampung Buyang sejatinya tidak hanya menjadi tanggungjawab pemerintah Kelurahan secara sepihak, namun merupakan tanggungjawab seluruh pihak, baik aparat pemerintahan, swasta maupun masyarakat selaku pilar pembangunan. Sehingga , komunikasi dan keterbukaan terhadap seluruh pihak terkait dibutuhkan untuk memperoleh dukungan terhadap setiap program pemerintahan yang akan dilaksanakan sebagai tanggungjawab bersama.

Dalam membangun hubungan kerja yang baik atau informalitas yang wajar maka sebaiknya terdapat keseimbangan antara informalitas dan formalitas dalam hubungan kerja. Seperti yang dijelaskan oleh salah seorang informan yang merupakan Lurah kampung Buyang bahwa;

“Untuk membuat hubungan kerja yang baik maka kami senantiasa membuat sistem administrasi atau manajemen kerja baik dan teratur, karena dengan semakin baiknya administrasi atau manajemen maka hubungan kerja pun akan ikut makin formal atau makin baik”. (Wawancara dengan IR Tanggal 25 Agustus 2018)

Membina hubungan kerja sesama pegawai dengan membuat sistem manajemen dalam kantor berkuallitas, akan ikut meningkatkan kualitas hubungan kerja yang tentunya tanpa melupakan segi formal hubungan kerja.

Senada dengan penjelasan di atas, informan yang merupakan pegawai kelurahan menyampaikan bahwa:

“Selain administrasi kerja, perlakuan pimpinan yang adil dan bijak sana juga akan ikut membentuk hubungan para pegawainya. Dimana dengan menyeimbangkan antara cara berkomunikasi, perlakuan, penghargaan, dan aturan tentunya akan membuat pegawai

mengikuti sikap bijak tersebut”. (Wawancara dengan SY Tanggal 25 Agustus 2018)

Penyeimbangan informalitas yang meliputi pada ungkapan yang sering diucapkan, bahkan saat kita berada ditempat kerja yang baru dan tata cara atau peraturan semata dikantor akan membuat hubungan kerja yang harmonis antara pegawai.

Selanjutnya tanggapan yang cukup berbeda, diungkapkan oleh salah seorang informan yang merupakan masyarakat bahwa:

“kalau masalah hubungan kerja pegawai yang saya lihat di kantor kelurahan cukup baik, Cuma kadang-kadang saja pelayanan masih kurang baik, karena terkadang satu dan pegawai lainnya tidak terlihat saling membantu, tetapi menjejakan masing-masing pekerjaannya saja”. (Wawancara dengan NH Tanggal 25 Agustus 2018)

Membangun *human relation* dalam hubungan kerja memang bukanlah hal yang mudah. Dimana di Kelurahan Kampung Buyang itu sendiri masih menghadapi kendala internal dari diri sendiri untuk totalitas dalam bekerja. Sulitnya menyatukan beberapa karakter dan kebiasaan masing-masing pegawai merupakan faktor yang paling banyak menghambat *human relation* terwujud jika tidak disikapi dengan bijak. Oleh karena itu sangat penting untuk senantiasa menjaga hubungan antar karyawan, hubungan antar pimpinan, suhu serta lingkungan kerja.

Suatu organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang dipimpin dengan cara-cara yang demokratis. Sifat keterbukaan organisasi yang demokratis dimanifestasikan terutama oleh hubungan kerja yang informal. Hubungan kerja informal adalah komunikasi antara orang yang ada dalam suatu organisasi, akan tetapi tidak direncanakan atau tidak ditentukan dalam struktur organisasi. Dengan adanya hubungan kerja informal dapat mempererat

persaudaraan atau persahabatan serta meningkatkan kerja sama diantara para pegawai. Sehingga dengan demikian akan memperlancar tercapainya tujuan organisasi.

4. Mengembangkan Kemampuan Bawahan sampai Tingkat yang Maksimal

Seorang pemimpin yang kuat membutuhkan kesadaran bahwa melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap kemampuan dan *skill* bagi bawahannya bukan sekedar tanggungjawab seorang pemimpin melainkan ia sedang mempersiapkan individu-individu yang dipimpinya menjadi pribadi yang mandiri dan terampil dalam pekerjaan sebagai calon pemimpin di masa depan sekaligus sebagai kekuatan dalam membangun sistem pemerintahan yang baik dan responsif.

Disamping itu, upaya mengembangkan kemampuan bawahan juga dapat berdampak sebagai motivasi bagi bawahan untuk turut mengambil peran dalam setiap pelaksanaan program kelurahan. Dengan demikian, pembagian wewenang dapat diterapkan oleh seorang pimpinan secara sadar dan diterima oleh bawahan dengan penuh tanggungjawab.

Berdasarkan hasil pengamatan pada Kelurahan Kampung Buyang, diperoleh informasi bahwa upaya pengembangan kemampuan dan keterampilan pegawai telah dilakukan oleh pemerintah setempat meskipun hasilnya belum optimal. Hal ini sesuai dengan Pernyataan Lurah Kampung Buyang, yang menyatakan bahwa;

“Untuk pengembangan SDM di kantor Kelurahan, kami sering mengutus pegawai secara bergiliran untuk mengikuti bimtek yang

diadakan oleh Pemerintah daerah. Misalnya pelatihan untuk sekretaris lurah, pelatihan pengelolaan keuangan untuk kabag keuangan/bendahara kelurahan serta pelatihan pengembangan diri dan peningkatan kualitas pelayanan oleh pegawai dan staf kelurahan. Semua bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai agar dapat profesional di bidang kerja masing-masing”. (Wawancara dengan IR Tanggal 25 Agustus 2018)

Upaya lurah dalam membangun human relationship antara aparat kelurahan dilakukan dengan memberikan kesempatan aparat mengikuti pelatihan guna menjaga kesenjangan aparat satu dan lainnya melalui peningkatan kinerja masing-masing aparat.

Sementara itu, menurut pengakuan seorang staf kelurahan Kampung Buyang, menyatakan bahwa;

“Saya dan beberapa teman sering diutus untuk mengikuti pelatihan di luar dengan biaya ditanggung oleh kas Kelurahan. Hanya saja untuk jumlah utusan terbatas hanya dua bahkan satu orang dari setiap kelurahan. Sementara itu, untuk pelatihan dalam internal kantor jarang diadakan”. (Wawancara dengan SY Tanggal 25 Agustus 2018)

Situasi diatas memberikan gambaran bahwa intensitas pelatihan dan bimbingan untuk pengembangan SDM pegawai kelurahan Kampung Buyang masih terbatas dan jarang dilakukan baik yang diselenggarakan oleh internal maupun eksternal pemerintah kelurahan.

Adapun tanggapan salah seorang informan yang merupakan sekretaris bahwa:

“untuk mengembangkan kemampuan staf tentunya harus pada individunya, dalam dirinya. Karena perubahan tidak akan berjalan lancar bila tidak adanya niat baik dari diri sendiri dan dukungan orang-orang yang ada disekitarnya.” (Wawancara dengan FT Tanggal 25 Agustus 2018)

Hubungan antar pribadi yang manusiawi berarti hubungan antar manusia (*Human Relationship*) yang dapat berkomunikasi saling memahami

pikiran, memahami perasaan dan melakukan tindakan bersama. Ini juga berarti bahwa kita hendak menciptakan suatu komunikasi yang akrab dengan didahului oleh pertukaran informasi tentang identitas dan masalah pribadi yang bersifat sosial.

Pendapat yang sama juga diberikan kembali oleh Lurah Kelurahan Buyang bahwa:

“Semua pegawai diberikan kesempatan yang seluas-luasnya untuk mengembangkan dirinya baik melalui pendidikan formal maupun non formal.”. (Wawancara dengan IR Tanggal 25 Agustus 2018)

Semua orang diberi kesempatan seluas-luasnya untuk mengembangkan kapasitas mentalnya melalui pendidikan, latihan – baik yang bersifat latihan jabatan atau *on the job training* maupun yang bersifat *off the job training* dan cara-cara pengembangan lainnya- *tour of duty, tour of area* dan lainnya.

Sementara itu, menurut pengakuan seorang staf kelurahan Kampung Buyang, menyatakan bahwa;

“Dalam memberikan kesempatan mengembangkan diri, salah satu hal yang harus diketahui juga adalah pimpinan harus mengetahui batas-batas kemampuan bawahannya, agar usaha pengembangan yang diberikan kepadanya tidak sia-sia.”. (Wawancara dengan FT Tanggal 25 Agustus 2018)

Setiap anggota organisasi hendaknya diberikan kesempatan yang seluas-luasnya untuk mengembangkan dirinya baik melalui pendidikan formal maupun non formal. Baik yang bersifat latihan jabatan atau *on the job training* maupun *off the job training*. Namun pimpinan harus mengetahui batas-batas kemampuan bawahannya, agar usaha pengembangan yang diberikan kepadanya tidak sia-sia.

5. Alat Perlengkapan yang Cukup

Sarana dan prasarana kantor akan menunjang kenyamanan dan efektifitas kerja pegawai. Dengan sarana dan prasarana yang memadai juga dapat memotivasi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga kepuasan kerja dapat tercapai. Hal ini sesuai dengan pernyataan seorang pegawai kelurahan yang menyatakan bahwa;

“Fasilitas kantor cukup membantu kami dalam bekerja terutama bagian keuangan dan lainnya, hanya saja belum ada wifi sehingga semua pelayanan masih berbasis manual termasuk informasi dan data dari instansi lain yang terkait belum bisa diakses dengan cepat. Meskipun demikian selama ini kami selalu berusaha bekerja secara profesional terutama yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat dengan membangun pola komunikasi yang baik”. (Wawancara dengan FT Tanggal 25 Agustus 2018)

Kantor Kelurahan Kampung Buyang, Fasilitas untuk operasional kantor cukup memadai, hanya belum didukung oleh perkembangan fasilitas teknologi berupa wifi dan kesiapan sistem informasi dan pelayanan secara online kepada masyarakat setempat.

Pernyataan ini didukung pula oleh seorang warga Kampung Buyang yang menjabat sebagai ketua RW yang menyatakan bahwa;

“Bermomunikasi dengan aparat kelurahan cukup baik, mereka melayani kebutuhan kami juga dengan baik. Hanya saja untuk informasi terkait pengurusan-pengurusan perizinan maupun informasi perkembangan pelaksanaan kegiatan di kantor tersebut bisa diperoleh secara langsung, belum dapat diakses secara menyeluruh oleh warga masyarakat kampung Buyang kecuali melalui pemberitahuan langsung dari pihak kelurahan”. (Wawancara dengan AI Tanggal 25 Agustus 2018)

Selanjutnya pendapat informan mengenai kelengkapan peralatan kerja di jelaskan bahwa:

“Kendala dan keterlambatan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan sering disebabkan karena tidak disertai oleh perlengkapan yang diperlukan” (Wawancara dengan SY Tanggal 25 Agustus 2018)

Kelengkapan peralatan kerja dirasakan sangat menunjang kinerja, karena manusia hanyalah sebagai pemikir dan pelaksana pekerjaan, namun dalam pelaksanaannya akan terhambat bila tidak didukung dengan alat peralatan yang memadai. Pendapat yang cukup berbeda juga diberikan oleh salah seorang pegawai bahwa:

“Selain kelengkapan peralatan, kemampuan kerja sumber daya manusia juga dibutuhkan. Membangun kinerja pegawai merupakan awal dari membangun *human relation*. Namun kinerja tidak hanya akan terbangun begitu saja tanpa adanya dukungan fasilitas yang memadai, seperti kemampuan menggunakan elektronik computer jika tidak didukung oleh fasilitas maka tidak akan tersalurkan dan berkembang” (Wawancara dengan FT Tanggal 25 Agustus 2018)

Perlengkapan kerja memiliki peranan yang cukup penting bagi pekerjaan instansi, perlengkapan kantor yang baik, cukup jumlahnya, beraneka ragam jenisnya akan semakin mempermudah pekerjaan para pegawai. Contohnya, jika memiliki mesin printer pasti akan memudahkan untuk mencetak dokumen di komputer tanpa harus pergi ke tempat rental komputer.

Pendapat yang senada juga diberikan oleh salah seorang informan bahwa:

“Begitu juga pada kantor Kelurahan Kampung Buyang, dengan adanya perlengkapan kerja yang cukup akan memudahkan dan memperlancar pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan pegawai. Sehingga pegawai tidak merasa terbebani dengan pekerjaan serta meningkatkan semangat kerja dalam pelaksanaan pekerjaannya” (Wawancara dengan FT Tanggal 25 Agustus 2018)

Dengan demikian diketahui bahwa lurah Kampung Buyang senantiasa berusaha menyediakan sarana pendukung kelancaran bekerja. Perlengkapan

yang ada diupayakan semaksimal mungkin dapat memperlancar jalannya pekerjaan. Hal ini terbukti dari peralatan yang ada banyak yang sudah rusak atau sudah kurang layak untuk dipakai. Selain itu jumlah peralatan yang ada jumlahnya relatif cukup banyak yang sebanding dengan jumlah pegawai atau jumlah kebutuhan yang ada.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa Lurah Kampung Buyang dalam pelaksanaan *Human Relation*, sudah cukup optimal dalam menerapkan prinsip alat perlengkapan yang cukup.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat penerapan prinsip Human Relation di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar.

Dalam pelaksanaan program pemerintahan Kelurahan Kampung Buyang dengan Prinsip *Human Relation* terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya yaitu;

1. Faktor Pendukung

- a. Pemerintah dan masyarakat Kelurahan Kampung Buyang memiliki komunikasi yang cukup baik serta saling mendukung sehingga memudahkan setiap pelaksanaan program kelurahan.

IR selaku Lurah Kampung Buyang, menyatakan bahwa;

“Kami aparat pemerintah kelurahan hanya selaku penanggungjawab formal setiap kegiatan tapi sesungguhnya kemajuan pembangunan di Kelurahan Kampung Buyang tidak terlepas dari dukungan dan kerjasama semua pihak terutama warga masyarakat yang selalu mengambil peran penting dalam setiap pelaksanaan program sehingga berjalan dengan lancar sebagai tanggungjawab bersama”. (Wawancara dengan IR Tanggal 25 Agustus 2018)

Senada dengan Lurah Kampung Buyang, seorang warga sekaligus tokoh Pemuda berinisial SY menyatakan bahwa;

“Sejatinya pemimpin yang baik itu memberikan contoh dan menjadi panutan baik dalam perilaku maupun ucapan. Hal ini yang dimunculkan oleh pemerintah Kelurahan dengan membangun komunikasi yang baik, sehingga warga dengan suka rela membantu dan mendukung setiap kegiatan pemerintahan di Kelurahan Kampung Buyang “. (Wawancara dengan SY Tanggal 25 Agustus 2018)

Tanggapan serupa juga diberikan oleh informan yang merupakan ketua RT Kampung Buyang bahwa:

“Lurah Kampung Buyang dalam melaksanakan kegiatan kerja, menurut masyarakat pemerintah kelurahan Kampung buyang sudah baik. Tapi harus lebih ditingkatkan karena masih ada sedikit masyarakat yang menganggap kerja pemerintah kelurahan masih kurang”. (Wawancara dengan NH Tanggal 25 Agustus 2018)

Untuk membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

Tanggapan yang cukup berbeda diberikan oleh informan yang merupakan Sekretaris Lurah menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Kampung Buyang di Kecamatan Mariso sudah memadai, dengan kurangnya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung” (Wawancara dengan FT Tanggal 25 Agustus 2018)

Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, namun untuk di kelurahan Kampung Buyang, pelayanan yang diberikan dinilai cukup baik. Hal ini dikarenakan memadainya kemampuan aparat yang dapat dilihat dari latar belakang

pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparatur kelurahan) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan.

- b. Suasana kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan komunikasi, hubungan interpersonal dan kepuasan kerja sekaligus optimal dalam mengurangi terjadinya konflik yang disebabkan kurangnya komunikasi, baik komunikasi secara horizontal maupun vertikal dalam pemerintahan Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso.

Terkait suasana kerja, seorang aparat kelurahan menyatakan bahwa;

“Suasana kerja pada kantor kelurahan Kampung Buyang, seperti berada di tengah keluarga. Hal itu tercipta karena kami memiliki pimpinan dan rekan kerja yang kompak dan dekat secara emosional satu dengan yang lainnya sehingga suasana kerja menyenangkan dengan pola komunikasi yang luwes dan tidak kaku. Meskipun demikian, dalam hal pekerjaan kami dituntut untuk tetap profesional sesuai bidang kerja masing-masing”. (Wawancara dengan KH Tanggal 25 Agustus 2018)

Tanggapan yang hampir sama juga diberikan salah seorang informan

yang merupakan Lurah Kampung Buyang bahwa:

“Komunikasi kita disini itu sangat baik. Kita disini sering saling sharing dan menegur satu sama lain. Komunikasi yang terjalin antar pegawai itu makin erat karena kebiasaan saya sehari-hari itu menyapa teman-teman yang ada di sini. Saya juga selalu beri semangat kepada teman-teman disini. Saya selalu jaga itu komunikasi ku dengan teman-teman disini supaya kinerja kerjanya meningkat terus. Semoga itu komunikasi antar teman-teman disini bagus-bagus terus. Karena selama ini memang tidak ada konflik yang terjadi di sini khususnya di bidang yang saya pimpin ini” (Wawancara dengan IR Tanggal 25 Agustus 2018)

Sedangkan menurut salah seorang informan menjelaskan bahwa:

“Komunikasi yang baik akan menimbulkan rasa nyaman. Semuanya nyaman mereka rasakan. Tidak adaji yang merasa tertekan disini. Tapi, tidak dipungkiri biasa ada tekanan-tekanan yang mereka rasakan, tapi kan itu tekanan ada yang enak didengar dan ada yang tidak enak di dengar. Disini, tekanannya yang buatki semua semangat bekerja, tekanan yang bersahabat. Tekanan-tekanan yang

bersahabat buatki juga disini makin akrab dan komunikasi berjalan lebih baik lagi. (Wawancara dengan FT Tanggal 25 Agustus 2018)

Komunikasi yang baik sangat bermanfaat dilingkungan kerja. Seperti pegawai di lingkungan Kelurahan, komunikasi yang baik dapat menimbulkan rasa nyaman, dalam hal ini rasa nyaman dalam bekerja ataupun berkomunikasi antar pegawai. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pemenuhan kebutuhan fisiologis bagi pegawai ini dapat dilihat dari pimpinan yang berusaha memberikan yang terbaik dan menyamaratakan seluruh pegawai.

Seperti yang dikatakan oleh salah seorang aparat kelurahan bahwa:

“Hal yang paling utama dalam suatu tim kerja untuk berinteraksi adalah komunikasi yang baik tanpa komunikasi, kita tidak mungkin melakukan interaksi dengan orang lain. Melalui komunikasi kita akan bisa menyampaikan pesan kita kepada orang lain. Dalam bagian yang saya bawahi kami semua tidak menggunakan istilah atasan dan bawahan maupun sebaliknya, kita disini semua sama, kita menganggap semuanya adalah sahabat dengan faktor keakraban antara sahabat baik itu seperti adik dan kakak maupun seperti orang tua jadi sangat memudahkan kita dalam bekerja, jadi komunikasi yang terjadi sangat baik semua hal, baik itu kerjaan, penyelesaian kerjaan deadline ataupun dalam mengatasi konflik semua dilakukan dengan komunikasi yang baik” (Wawancara dengan SY Tanggal 25 Agustus 2018)

Komunikasi yang terjadi merupakan suatu proses adanya keinginan masing-masing individu untuk memperoleh hasil yang nyata dan dapat memberikan manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi *Human Relations* yang konkrit terlihat jelas dalam lingkungan kantor Kelurahan Kampung Buyang terdiri dari komunikasi verbal dan non verbal yang bersifat informal. Seperti halnya komunikasi verbal dua arah, ucapan terima kasih, memberikan tip dan

senyum kebanggaan terhadap bawahannya. Seperti yang dikatakan oleh salah seorang informan yang merupakan ketua masyarakat adalah:

“Komunikasi pegawai disini baik sekali sama saya, kadang-kadang kalau saya disuruh juga di kasika uang kembalinya. Setiap hari pegawai selalu saling sapa” (Wawancara dengan NH Tanggal 25 Agustus 2018)

Dengan komunikasi juga dapat menciptakan interaksi yang lebih akrab sesama pegawai. Dengan keakraban yang terjalin dengan baik, kinerja kerja pegawai pasti akan meningkat. Sehingga dengan peningkatan kinerja, pimpinan akan memberikan reward kepada pegawai yang kinerja kerjanya tinggi. *Human Relationship* dalam meningkatkan kinerja pegawai bukan hanya melalui komunikasi yang baik tetapi juga dengan berbagai macam kegiatan.

2. Faktor Penghambat

- a. Terbatasnya waktu pelatihan yang umumnya diselenggarakan oleh pemerintah daerah sehingga dalam mengirim utusan peserta harus bergilir, sehingga kontinuitas pengetahuan yang diperoleh tidak berlanjut. Selain itu, pelatihan peningkatan SDM khususnya staf masih jarang diadakan oleh internal kelurahan sehingga tidak semua pegawai mendapatkan kesempatan pengembangan diri secara rutin dan berkala.

Sekretaris Kelurahan, menyatakan bahwa;

“Selama ini pelatihan-pelatihan untuk pengembangan diri dan SDM aparat kelurahan diadakan secara menyeluruh dilingkup pemerintahan kelurahan oleh pemerintah daerah. Namun, jumlah peserta dari setiap kelurahan ditentukan oleh pihak penyelenggara sehingga untuk alasan penyamarataan dan kesamaan utusan peserta terpaksa digilir agar setiap staf berkesempatan mengikuti pelatihan. Sementara itu, untuk pelatihan di lingkup kelurahan jarang diadakan mengingat narasumber dan pemateri yang sama yaitu dari Pemerintah daerah”. (Wawancara dengan FT Tanggal 25 Agustus 2018)

Seiring dengan pernyataan oleh sekretaris Kelurahan, selaku tokoh ketua masyarakat menyatakan bahwa;

“Selama menjabat sebagai RW Kampung Buyang saya telah mengikuti pelatihan beberapa kali dan semuanya diadakan di luar daerah seperti salah satu hotel di Makassar dengan substansi pelatihannya hampir sama yaitu seputar sinergitas pemerintah dalam mendukung pembangun kelurahan yang lebih baik”. Untuk kegiatan di kantor lurah sendiri, kami biasanya hanya diundang rapat baik perencanaan program kerja, rancangan pelaksanaan hingga evaluasi program kerja tahunan pemerintahan Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar”. (Wawancara dengan FT Tanggal NH Agustus 2018)

b. Kesalah Pahaman

Di dalam lingkungan yang melibatkan interaksi bersama orang lain, baik dalam lingkungan kelompok kecil dan kelompok besar, tidak dipungkiri terkadang terjadi kesalah pahaman. Kesalah pahaman dapat terjadi karena faktor psikologis dari pegawai tersebut. Faktor psikologis tersebut akan menimbulkan perbedaan pendapat. Dimana jika perbedaan pendapat ini tidak segera ditangani lama kelamaan akan merusak *Human Relationship* dan akan muncul permasalahan dan kesalah pahaman. Dari kesalah pahaman tersebut bisa menimbulkan kendala-kendala tertentu. Di dalam proses interaksi, seperti halnya pada Kelurahan, terkadang terjadi kendala-kendala dalam proses kerja diruang lingkup kantor.

Kendala-kendala yang biasanya terjadi di kantor yaitu keinginan pegawai yang tidak sejalan dengan pegawai yang lainnya. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan sebuah konflik. Jika terjadi konflik maka *Human Relationship* tidak akan berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan lurah Kampung Buyang, kendala yang dihadapi *Human Relation* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Kampung Buyang adalah:

“Kalau disini itu kadang kala terjadi kesalah pahaman, biasanya itu karena pegawai disini lain-lain maunya. Ada yang mau ini ada yang mau itu. Kadang kala juga terjadi konflik antarpegawai, karena mereka memiliki kepentingan pribadi dan status sosialnya juga berbedaki. Kalau terjadi begitu biasanya situasi ruangnya kurang enak. Kinerja pegawainya juga pasti menurun. (Wawancara dengan IR Tanggal 25 Agustus 2018)

Artinya disini *Human Relation* tidak berjalan dengan baik. Suatu instansi yang membawahi banyak pegawai sangatlah sulit untuk mengontrol mereka semua, maka harus dibuat mekanisme yang menghubungkan mereka dengan bidang-bidang lain. Dengan hubungan yang erat, komunikasi yang terjalin akan berjalan dengan baik pula. Dengan komunikasi yang baik tingkat kinerja pegawai akan meningkat. Kinerja pegawai akan menurun ketika *Human Relation* pegawai tersebut kurang baik. Penyebab kesalahpahaman biasanya karena adanya kekakuan berkomunikasi antara pegawai ketika telah terjadi kesalahpahaman. Seperti yang dijelaskan oleh Sekretaris Lurah bahwa:

“kita pegawai itu disini segan ki sama atasan ta. Secara kan atasan ta juga tinggi jabatannya. Jadi saya itu kaya segan sekali sama beliau. Biasa itu tidak tauka mau bicara apa sama beliau. Mungkin karena segan sekaligus sehingga saya kaya susah komunikasi” (Wawancara dengan FT Tanggal 25 Agustus 2018)

Kendala dalam melakukan *Human Relation* di lingkungan kantor adalah ketidak mampuan bawahan memulai komunikasi dengan pimpinan. Berbagai upaya yang diciptakan untuk menjaga *Human Relation* dalam lingkungan kantor agar tetap terjaga. Tetapi tanpa dipungkiri *Human*

Relation ini adalah hubungan yang lebih melibatkan hubungan psikologis dan seperti kita ketahui bahwa manusia tak ada yang sempurna dan tiap manusia kadang mempunyai persepsi yang berbeda dalam menanggapi suatu hal.

Dari hal ini peneliti melihat bahwa kendala yang dihadapi *Human Relation* yang terjadi di lingkungan kantor yaitu perbedaan persepsi yang berbeda dalam menerima pesan, dari perbedaan ini muncullah keinginan pegawai yang kadang tidak sejalan dengan pegawai yang lainnya, sehingga hal tersebut dapat menimbulkan sebuah konflik. Jika sebuah konflik muncul otomatis akan mempengaruhi kualitas dari hasil komunikasi yang terjadi dan pada akhirnya akan menurunkan kinerja dari pegawai tersebut.

Selain itu peneliti juga melihat bahwa ketidak mampuan pegawai berkomunikasi dengan atasannya sehingga *upward communication* tidak berfungsi dengan baik dikarenakan pegawai merasa segan untuk memulai berkomunikasi dengan atasannya. Serta kesibukan dari atasan juga dapat menghambat proses *Human Relation* yang terjadi di lingkungan kantor. Kadang kala atasan mereka (dalam hal ini Lurah) mendapatkan tugas kerja diluar Makassar selama sehari-hari, dalam keadaan seperti ini Lurah hanya melakukan komunikasi kepada sekertaris nya saja untuk mengecek pekerjaannya yang berhubungan langsung dengan nya, dan kurang mengecek bagaimana kinerja pegawai nya yang berada pada bidang lain.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso, disimpulkan bahwa;

1. Penerapan *Human Relation* berupa sinkronisasi tujuan antara individu dan organisasi menjadi langkah awal membangun komunikasi dan pola hubungan yang baik dan intens di lingkup kelurahan. Hal ini didukung suasana kerja yang menyenangkan serta fasilitas kerja yang memadai sehingga melahirkan kenyamanan dalam melaksanakan tugas yang mendukung peningkatan kinerja pegawai secara optimal . Sementara itu, informalitas yang terjalin secara wajar dalam hubungan kerja menjadi motivasi tersendiri bagi aparat kelurahan untuk ikut pengambil peran dan menyelesaikan tugas secara optimal dan bertanggungjawab. Sedangkan, pengembangan kemampuan bawahan menjadi salah satu kunci kekuatan Pemerintahan kelurahan Kampung Buyang dalam mempersiapkan SDM yang mandiri dan memiliki kecakapan sebagai calon pemimpin di masa mendatang disamping juga memudahkan pimpinan dalam menerapkan pembagian wewenang kepada bawahan secara tepat.
2. Pemerintahan Kelurahan Kampung Buyang dengan prinsip *Human Relation*, dalam penerapannya sudah cukup bagus yang didukung oleh konsistensi dan sinergitas yang terbangun antara seluruh stakeholdes untuk bersama-sama membangun Kampung Buyang. Meskipun demikian, masih terdapat faktor penghambat dalam penerapannya antara lain; kurangnya kontinuitas pelatihan

sebagai media pengembangan sumber daya aparat kelurahan serta fasilitas kerja yang masih bersifat manual menyebabkan akses data dan informasi pelayanan serta perkembangan dan kemajuan pembangunan pemerintahan kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso masih terbatas.

B. Saran

Berdasarkan beberapa simpulan di atas, maka penulis memberikan saran terhadap Pemerintahan Kelurahan Kampung Buyang berupa;

1. Jaga pola komunikasi yang telah terbangun dengan baik di kalangan stakeholders baik komunikasi secara vertical maupun horizontal sebagai kunci kekuatan dan kemajuan pemerintahan di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar.
2. Perlunya peningkatan SDM melalui pelatihan secara kontinu dan berkala di lingkup internal pemerintahan Kelurahan, serta dibutuhkan dukungan sistem operasional pelayanan berbasis teknologi untuk memudahkan seluruh *stakeholders* memperoleh informasi serta turut mengawal perkembangan pemerintahan secara mudah dan cepat di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2011. *Membangun Good Governance*. Raja Grafindo Pustaka, Jakarta.
- Danandjadja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*, Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta.
- Handayaniingrat. 2011. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung. PT. Rifka Aditama.
- Handoko. 2003. T. Hani. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Salemba Empat.
- Hasibuan, Malayu S. P . 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Korten. 2006. *Public Relations*, Edisi kelima, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persad.
- Mulyana, Deddy. 2009. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung Remaja Rosdakarya.
- Onong, Uchjana Effendy. 2009. *Human Relation dan Public Relations*, Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Humas dan Komunikasi. Konsepsi dan Aplikasi. Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada
- Salam, Dharma S. 2012. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Djambatan
- S. Pamudji. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi*. PT Raja Grafindo. Jakarta
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencan. 2009. *Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*. Bandung: Mandar Maju
- Taliziduhu Ndraha. 2005. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Rineka. Cipta, Jakarta.