

## PENERAPAN HUMAN RELATIONS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN EKA TIRO KECAMATAN BONTOTIRO KABUPATEN BULUKUMBA

Al Ihsan<sup>1</sup>, Ruskin Azikin<sup>2</sup>, Samsir Rahim<sup>3</sup>

<sup>1</sup>) Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

<sup>2</sup>) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

<sup>3</sup>) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

### ABSTRACT

*The research aims to know the implementation of human relationship in public service at Eka Tiro Subdistric Office in Bontotiro District Bulukumba Regency. The method is a qualitative research by using 12 informants. The research result showed the implementation of human relationship in public service didn't accomplish with maximum, it showed from communication side which too little doing by government at Eka Tiro Subdistric Office to the human being. The next showed from the participant aspect, the human being was not implicated in some programs. From the governments direction, the goverments aparatus had differenciation in implementing public service.*

**Keywords :** *human relationship, public service*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba. Adapun metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan informan 12 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *human relations* yang dilakukan pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik belum terlaksana secara maksimal, dapat ditinjau dari segi komunikasi yang kurang dilakukan oleh pemerintah kelurahan kepada masyarakat. Selanjutnya ditinjau dari aspek partisipasi yang tidak melibatkan masyarakat untuk ikut terlibat langsung dalam suatu kegiatan. Aspek pengarahan pemerintah kelurahan masih membeda-bedakan dalam melayani masyarakat.

**Kata kunci :** *human relations, pelayanan publik*

## PENDAHULUAN

Sebuah instansi pemerintah maupun swasta pada hakekatnya merupakan sekelompok manusia yang saling bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari hal tersebut jelas terlihat bahwa tercapainya organisasi yang baik tidak dapat dilepaskan dari aktifitas orang-orang yang menjadi anggota dalam organisasi. Mereka dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat apabila *human relations* mampu diterapkan dengan baik pula.

Untuk mencapai hal tersebut hendaknya seorang aparat atau pegawai pemerintah mampu menerapkan *human relations* dalam pemberian pelayanan publik kepada para masyarakat guna menciptakan hubungan komunikasi yang serasi dan seimbang. Davis (dalam Effendy, 1993: 51), mengemukakan bahwa *human relations* adalah “kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerja sama yang efektif, dan memberikan pemenuhan kebutuhan dan juga tujuan organisasi”.

Lebih lanjut Haloran (dalam Liliweri, 2004: 239), bahwa *human relations* adalah studi tentang interaksi antar manusia dalam organisasi untuk mencegah, mengurangi terjadinya konflik dalam lingkungan kerja. Serta menurut Maier (dalam Effendy, 2009: 50), mengemukakan bahwa *human relations* adalah komunikasi persuasif antara orang-orang yang berada dalam struktur formal untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian *human relations* dapat diusahakan untuk menghilangkan rintangan–rintangan komunikasi, mencegah salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabeat manusia.

Kemudian menurut Wursanto (1987: 169), menjelaskan ada dua pengertian *human relations*, dalam pengertian sempit *human relations* adalah “hubungan antar seseorang dengan orang lain dalam suatu organisasi atau kantor yang bertujuan memberikan kepuasan hati para karyawan sehingga memiliki semangat kerja yang tinggi”. Sedangkan dalam pengertian luas, *human relations* adalah “hubungan

antara seseorang dengan orang lain yang terjadi dalam segala situasi dan dalam semua bidang kegiatan atau kehidupan untuk mendapat kepuasan hati.

Hubungan antar manusia (*human relations*) merupakan hal yang penting dalam kelancaran suatu kegiatan apapun, terutama dalam suatu organisasi ataupun pekerjaan, karena suatu hubungan antara sesama manusia yang baik akan menciptakan suatu keharmonisan untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Davis (dalam Abdurrahman, 1990: 46), mengemukakan prinsip-prinsip *human relations* sebagai berikut: (1) pentingnya individu, mengakui pentingnya individu dalam suatu organisasi sehingga dalam tindakan suatu badan organisasi harus memperhitungkan perasaan pegawai; (2) saling menerima, mereka satu sama lain harus saling menerima sebagai individu maupun sebagai kelompok; (3) kepentingan bersama, pemimpin maupun yang dipimpin dalam organisasi satu sama lainnya terikat oleh kepentingan bersama dalam pekerjaan; (4) komunikasi terbuka, berterus

terang mencapai ide, perasaan dan mengenal segala sesuatu yang menyangkut kepentingan bersama; (5) partisipasi karyawan, hasil kerja yang efisien disebabkan karena adanya keseimbangan dalam pandangan serta partisipasi bersama; (6) identitas setempat, dengan pilihan tepat pada seseorang, maka orang tersebut akan merupakan bagian dari badan dimana ia ditugaskan; (7) keputusan setempat, memberi wewenang pada orang untuk memecahkan sendiri problem yang dialaminya; (8) ukuran moral tinggi, kebenaran dan keadilan mengenai suatu tindakan dapat disebut benar dan adil didasarkan pada moralitas serta hak-hak asasi manusia.

Namun pada kenyataannya, penerapan prinsip-prinsip *human relations* sangat minim diterapkan oleh para pegawai kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya di Kelurahan Eka Tiro. Hal tersebut, dapat terlihat pada proses pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), surat Izin Mendirikan Usaha, bahkan sampai pada pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi

masyarakat yang memerlukan, harus dilakukan langsung oleh masyarakat ke instansi atau unit yang menerbitkan surat izin tersebut. Masyarakat mendatangi sendiri meja per meja dan orang per orang yang terkait dengan perizinan.

Terkadang antara para pegawai dengan masyarakat kurang berkomunikasi secara baik yang disebabkan kesibukan atau keperluan pribadi masing-masing aparat pemerintah kelurahan. kemudian tidak adanya keseriusan pemerintah kelurahan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Serta pemerintah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat biasanya berbelit-belit dan membedakan yang munculnya sifat apatis masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pembangunan daerah.

Dalam pelayanan umum atau pelayanan publik itu tidak terlepas dari masalah kepentingan umum atau masyarakat. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan dalam satu organisasi. Pelayanan publik dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai

suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Menurut Dwiyanto (2005: 141-145), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya. Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan tersendiri.

Menurut Kurniawan dan Najib (2008: 56), pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut.

Lebih lanjut Nurcholish (2005: 175-176), menjelaskan pelayanan publik sebagai "pelayanan yang diberikan oleh Negara dan

perusahaan milik Negara kepada masyarakat”. Sedangkan menurut Sinambella (2006: 5), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan menurut Ibrahim (2008: 19-20), pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau, sehingga masyarakat senang karena diperhatikan oleh orang yang memberikan pelayanan publik.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan selama 2 (dua) bulan mulai tanggal 20 Juli s/d 20 September 2014, kemudian penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba yang bertempat di jalan Lompoteke

A. No. 31 Palaharrang Bahia. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan atau menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi dalam ruang lingkup Kelurahan Eka Tiro, yang melalui wawancara kepada informan atau narasumber yang berisi pertanyaan mengenai hal-hal yang berkaitan atau yang berhubungan dengan rumusan masalah.

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah tipe fenomenologi yaitu untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan. Hal ini informan merupakan orang-orang yang berpotensi dalam memberikan suatu informasi tentang penerapan *human relations* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba, kemudian informan dalam penelitian ini terdiri dari 12 orang yaitu: (1) Lurah Eka Tiro 1 orang; (2) staf Kelurahan Eka Tiro 3 orang; (3) tokoh masyarakat 3 orang; (4) masyarakat 5 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *human relations* sangat diperlukan dalam sebuah lembaga pemerintah maupun swasta dalam kaitannya dengan hubungan individu dalam sebuah organisasi baik dalam hubungan antara pemerintah kelurahan dengan masyarakat. Kegiatan *human relations* diantaranya dilakukan dengan membangun komunikasi timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat terkait pelayanan yang mereka butuhkan. Dengan menerapkan *human relations*, pemerintah Kelurahan Eka Tiro dapat memecahkan suatu masalah yang terjadi dalam pemberian pelayanan kepada setiap masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat bukan hanya diukur dari seberapa cepat pegawai atau aparat pemerintah kelurahan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya selaku *service provider* (penyedia jasa), akan tetapi hal yang terpenting bagaimana komunikasi yang coba dibangun oleh aparat pemerintah dengan masyarakat yang dipimpin dalam upaya memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan agar

tidak terjadi lagi diskomunikasi atau salah pengertian, kemudian saling menghargai serta mengetahui hak dan kewajiban masing-masing sehingga pada akhirnya memunculkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang menerima suatu pelayanan serta ikut berpartisipasi dalam suatu proses pembangunan khususnya di daerah Kelurahan Eka Tiro.

Hubungan antar manusia (*human relations*) bagian dari komunikasi antar pribadi yang manusiawi, berarti komunikasi yang telah memasuki tahap psikologis yang komunikator dan komunikan saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan bersama dalam organisasi. Ini juga berarti bahwa apabila kita hendak menciptakan suatu komunikasi yang baik, nyaman, penuh dengan keakraban dan didahului oleh pertukaran informasi atau pesan tentang identitas serta masalah pribadi yang bersifat sosial di ruang lingkungannya.

Interaksi pegawai dalam lingkungan organisasi atau lembaga pemerintahan merupakan hal yang

tidak dapat dipisahkan yang mana akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja pegawai, situasi lingkungan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antara pegawai yang satu dengan yang lain tidak terlepas dari interaksi satu sama lainnya demi kelancaran dan keharmonisan kerja dalam organisasi. Dengan sarana hubungan yang baik dan nyaman akan lebih betah dan senang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan maupun atasan.

Hubungan antar manusia (*human relation*) dalam lembaga pemerintahan maupun swasta merupakan hal yang penting dilakukan karena menjadi bagian dari jembatan antara pegawai dengan masyarakat, pegawai sesama pegawai maupun pegawai dengan pimpinan. Dengan demikian yang terpenting dalam mewujudkan *human relation* itu bagaimana kita memahami hakekat manusia dan kemanusiaan serta bagaimana kita mampu menerima orang lain di luar diri kita dengan apa adanya agar tercipta suasana kerja yang harmonis

dan baik yang dapat meningkatkan semangat kerja para pegawai serta akan mempengaruhi juga hasil pekerjaannya yang pegawai kerjakan.

Maka dari itu, disinilah fungsi dan peranan seorang pimpinan atau atasan dalam membangun hubungan yang baik, bijak antar pegawai maupun pegawai dan pegawai dengan pimpinan agar tercipta sebuah tim dan kerja sama serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat. Membangun hubungan yang baik atau menciptakan *human relations* antara pimpinan dan pegawai perlu diciptakan serta dibina dalam suatu organisasi sedemikian rupa sehingga tercipta suatu *team work* atau kerja sama yang telah ditentukan untuk menggugah gairah kerja dengan semangat kerjasama yang produktif serta berbahagia hati dalam memberikan pelayanan.

Kita ketahui bersama bahwa *human relation* itu sebagai komunikasi persuasif seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan yang sifatnya sosial serta bermartabat sehingga menimbulkan

kepuasan hati dari kedua belah pihak yang dapat menimbulkan kinerja yang baik.

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang berkualitas dengan disertai nilai-nilai *human relations* tentunya tidak terlepas dari peran pemerintah kelurahan dalam melakukan interaksi dan komunikasi yang baik dalam situasi kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari sehingga dapat mengembangkan kerja sama antara pemerintah kelurahan dengan masyarakat. Dalam melaksanakan *human relations* itu pemimpin dalam suatu organisasi maupun lembaga pemerintah melakukan komunikasi dengan bawahannya maupun masyarakat secara manusiawi atau melihat bahwa manusia itu sama dalam hal pelayanan, melakukan komunikasi yang baik, sapaan yang hangat saat bertemu dengan masyarakat, bahasa yang lugas bersahabat namun berwibawa saat berkomunikasi dan memberikan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk dapat bekerja bersama-sama dalam meningkatkan kinerja para pegawai. Komunikasi

sebagai suatu proses penyampaian dan penerimaan informasi atau pesan dari seseorang ke orang lain.

Sejalan dengan perkembangan organisasi perusahaan maupun lembaga pemerintahan, *human relations* terus berkembang mengiringi komunikasi yang efektif. Dalam interaksi sehari-hari komunikasi sebagai suatu hal yang harus dilakukan karena tanpa adanya komunikasi hubungan antar sesama manusia bisa dikatakan mustahil akan terjadi. Seperti pada komunikasi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sangatlah penting dilakukan oleh para aparatur pemerintah kelurahan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani maupun pemerintah yang melayani.

Komunikasi bisa juga dikatakan bahwa sesuatu yang paling mudah dilakukan dalam penerapan *human relations* dan hampir pada setiap komunikasi tidak ada hambatan yang menyertainya, hal ini dikarenakan kebanyakan komunikasi hanya menyampaikan informasi atau pesan tanpa adanya perdebatan yang

mendalam antara orang yang memberi informasi dengan orang yang menerima informasi atau pesan. Selain itu komunikasi pun bisa dilakukan dengan secara formal maupun dengan informal. Oleh karena itu, maju mundurnya suatu organisasi pemerintahan maupun swasta salah satunya ditentukan adalah bagaimana cara berkomunikasi yang baik oleh orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi tersebut.

Komunikasi sangat penting dilakukan oleh aparat pemerintah kelurahan untuk menjalin interaksi sosial kepada siapa saja dalam kehidupan sehari-hari maupun di dalam kantor, bahkan komunikasi bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa adanya jadwal yang telah ditentukan sebelumnya sehingga tidak memerlukan adanya aturan yang harus disepakati sebelumnya dan tidak ada batasan-batasan baik itu pangkat, jabatan antara pemerintah kelurahan dengan masyarakat yang akan menerima pelayanan pada saat berjalannya komunikasi. Selain itu, komunikasi yang dilakukan untuk dapat

menciptakan suatu kerja sama yang baik antara pemerintah kelurahan bersama masyarakatnya. Kemudian komunikasi yang baik dapat juga mencegah terjadinya diskomunikasi atau salah pengertian dalam suatu informasi atau pesan kepada masyarakat. Adapun komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan belum merata kepada masyarakat. Itu terlihat karena masih adanya pegawai kelurahan yang acuh tak acuh dalam berkomunikasi sehingga imbasnya dapat membedakan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan antara keluarga dekat, kenalan, serta yang mempunyai hubungan emosional dengan masyarakat biasa yang tidak mempunyai keluarga, kenalan di ruang lingkup Kelurahan Eka Tiro. Sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi atau pemberian informasi mengenai dengan prosedur pengurusan belum dilakukan oleh pemerintah kelurahan secara keseluruhan kepada masyarakat.

Padahal informasi mengenai prosedur pengurusan itu penting untuk diketahui dan diinformasikan

kepada masyarakat, sehingga masyarakat juga bisa tahu bahwa apa-apa saja yang harus dipersiapkan, kemudian ini juga bisa meminimalisir untuk tidak ada lagi alasan pemerintah kelurahan untuk tidak melayani masyarakat hanya karena berkasnya yang tidak lengkap dan terhindar dari pelayanan yang berbelit-belit atau menyulitkan masyarakat.

Selanjutnya partisipasi bagian dari keikutsertaan atau keterlibatan seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan yang dapat bermanfaat baik secara individu maupun dalam organisasi atau kelompok, sehingga partisipasi para pegawai dalam organisasi sangat penting karena secara potensial dapat meningkatkan kualitas kerja, kinerja para pegawai dan meningkatkan produktivitas, serta organisasi itu bisa maju. Partisipasi sebagai keterlibatan mental atau kerja sama dan seseorang dalam suatu perencanaan serta dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Partisipasi seperti ini merupakan tanda permulaan tumbuhnya masyarakat yang mampu berkembang secara mandiri baik

secara individu maupun dalam organisasi.

Keterlibatan atau kerja sama menjadi bagian langkah awal dari terciptanya masyarakat yang berdaya untuk bisa berkembang secara mandiri, sehingga hal ini perlu diselenggarakan secara menyeluruh dan berkesinambungan dalam rangka memberikan kesempatan kepada siapa saja untuk ikut berpartisipasi serta untuk kelangsungan organisasi. Tetapi di sini bukan hanya pemerintah kelurahan yang dimaksud akan tetapi bagaimana masyarakat juga dapat berpartisipasi baik itu tenaga, waktu maupun pikiran dalam rangka proses pembangunan daerah khususnya Kelurahan Eka Tiro dan ikut bertanggung jawab di dalamnya sehingga kegiatan itu bisa terlaksana dengan lancar dan baik.

Setiap kegiatan aparat pemerintah kelurahan selalu melibatkan masyarakat dalam melakukan suatu kegiatan yang dilakukan oleh kelurahan dengan berbagai program yang berpihak kepada masyarakat atau yang terkait dengan kepentingan orang banyak..

Pemerintah kelurahan selalu mengikutsertakan masyarakat untuk ikut terlibat langsung disetiap kegiatan. Keterlibatan seseorang untuk ikut berpartisipasi dan memberikan sumbangsih kepada pemerintah Kelurahan Eka Tiro dalam mencapai tujuan yang diinginkan sebelumnya sangatlah diharapkan, karena semua itu sebagai salah satu tolak ukur berhasilnya pemerintah Kelurahan Eka Tiro dan cara pemerintah untuk bisa dekat dengan masyarakat yang dipimpin. Akan tetapi, pemerintah tidak melakukan pendekatan kepada masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi maupun informasi yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam melaksanakan kegiatan yang biasanya hanya ditempel di papan informasi dan di tembok sehingga banyak masyarakat yang tidak tahu bahwa pemerintah kelurahan akan melakukan suatu kegiatan. Oleh sebab itu, hal ini mengharuskan pemerintah Kelurahan Eka Tiro melakukan upaya-upaya untuk menyebarluaskan informasi atau

melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan, baik di sekolah, masjid atau lebih bagusnya pemerintah kelurahan yang datang secara langsung ke rumah masyarakat dengan menyampaikan bahwa ada kegiatan seperti ini yang akan dilakukan dan diharapkan partisipasinya demi lancarnya kegiatan tersebut serta masyarakat bisa tahu yang kemudian secara tidak sengaja masyarakat menginginkan dirinya untuk terlibat langsung atau ikut berpartisipasi pada kegiatan yang akan dilakukan oleh pemerintah kelurahan. Akan tetapi, persoalannya bahwa pemerintah Kelurahan Eka Tiro hanya menyampaikan kepada orang-orang tertentu saja atau kelompoknya.

Oleh karena itu, partisipasi masyarakat dalam melaksanakan suatu kegiatan tidak terlibat atau tidak memberikan sumbangsih berupa tenaga, waktu maupun pikiran karena yang dipanggil serta dilibatkan dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah kelurahan itu hanya kerabatnya dan yang mempunyai kedekatan serta

orang-orang yang berpengaruh di kelurahan.

Kemudian pengarahan sebagai salah satu bentuk bimbingan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain untuk memecahkan masalah yang terjadi di Kelurahan Eka Tiro. Pengarahan sangat diperlukan dalam sebuah lembaga atau institusi pemerintah maupun swasta, karena salah satu bentuk yang dapat menghilangkan seperti dalam hambatan berkomunikasi antar pegawai dengan masyarakat, pegawai dengan pimpinan yang bersifat formal maupun informal, kemudian mengurangi diskomunikasi atau salah pengertian serta dapat terhindar dari konflik.

Adanya pemberian pengarahan dan bimbingan dapat mendorong para pegawai untuk bekerja sama untuk meningkatkan kinerjanya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan dan masyarakat senang karena merasa diperhatikan oleh aparat pemerintah kelurahan apabila menghadapi suatu permasalahan kemudian diberikan solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Hal

ini pemerintah diasumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan yang dapat memberikan pengarahan atau bimbingan kepada siapa saja yang membutuhkannya, bukan hanya kepada masyarakat saja akan tetapi pegawai juga yang mempunyai masalah baik dalam situasi kerja maupun dalam kehidupan sehari-harinya atau ruang lingkungannya.

Oleh sebab itu, pemberian pengarahan dan bimbingan kepada masyarakat sangatlah penting untuk dilakukan oleh aparat pemerintah kelurahan sehingga setiap masalah dapat diselesaikan dengan baik ataupun secara kekeluargaan. Dalam hal ini, pemerintah kelurahan selalu memediasi masyarakat atau mempertemukan kedua belah pihak kemudian di petik benang merahnya atau mencari solusinya untuk memecahkan masalah tersebut.

Pemerintah kelurahan berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat yang dipimpin dengan tidak mendiskriminasikan atau membeda-bedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya yang membutuhkan

pengarahan dan bimbingan serta ini langkah pemerintah kelurahan untuk bisa memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada masyarakat terkait dengan pemberian pengarahan maupun bimbingan yang diberikan.

Akan tetapi, lagi-lagi berbeda dengan penjelasan di atas sehingga dapat dikatakan bahwa pemberian pengarahan belum merata kepada masyarakat. Sehingga terkadang masyarakat mengeluh dengan kinerja aparat pemerintah kelurahan yang selalu membeda-bedakan dengan menggunakan sistem kekeluargaan, kedekatan dan sebagainya. Padahal dalam aturan sudah jelas bahwa siapa yang duluan datang ke kantor dialah yang pertama mendapatkan pelayanan dari pemerintah setempat tanpa melihat status sosialnya, apakah orang yang datang itu pejabat, pegawai yang bekerja di kantor lain dan bahkan masyarakat biasa sekalipun yang datang tetap yang pertama datang mendapatkan pelayanan oleh orang yang bekerja di kantor tersebut.

Hal ini dapat dilihat bahwa masih banyaknya pemerintah kelurahan yang melakukan

diskriminasi atau membeda-bedakan dalam hal pelayanan maupun pemberian pengarahan serta pemerintah sibuk dengan kesibukannya sendiri sehingga tidak dapat melayani masyarakat dengan baik dalam pemberian arahan dan pemahaman maupun bimbingan untuk dapat memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat, seperti kesalahan dalam berkomunikasi dan dapat terhindar dari konflik.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya dengan judul penelitian Penerapan *human relations* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan *human relations* di kantor Kelurahan Eka Tiro saat ini belum terlaksana secara optimal, meskipun komunikasi, partisipasi dan pengarahan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik menurut pemerintah kelurahan, tetapi menurut masyarakat masih dianggap kurang. Cara berkomunikasi yang baik kepada

masyarakat saat memberikan pelayanan belum berjalan dengan baik, karena kurangnya informasi yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan kepada masyarakat terkait dengan prosedur pelayanan, padahal sangat penting untuk diketahui oleh masyarakat banyak. Partisipasi masyarakat dalam mengadakan suatu kegiatan belum terlaksana secara optimal karena yang terlibat langsung hanya orang-orang tertentu, meskipun pemerintah kelurahan mengatakan bahwa masyarakat juga kami libatkan dalam suatu kegiatan yang dilakukan tetapi kenyataannya di lapangan tidak seperti itu. Serta memberikan pemberian pengarahan kepada masyarakat belum terlaksana dengan baik, karena pemerintah kelurahan masih membedakan dalam melayani masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi. 1990. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Human Relations dan Publik Relations*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kurniawan, J. Luthfi dan Najib, Mokhammad. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In. Trans.
- Liliweli, Alo. 2004. *Dasar-Dasar Komunikasi Antar Budaya*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sinambella, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wursanto, Ig. 1987. *Etika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta: Khanesius.