

**SKRIPSI**

**PENERAPAN HUMAN RELATION DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR DESA SIDDO KACAMATAN  
SOPPENG RIAJA KABUPATEN BARRU**



**OLEH**

**YULIANA**

**NIM : 17.3100.054**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2022**

**PENERAPAN HUMAN RELATION DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR DESA SIDDO KACAMATAN  
SOPPENG RIAJA KABUPATEN BARRU**



**OLEH**

**YULIANA**

**NIM : 17.3100.054**

Skripsi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Pada Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2022**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Penerapan *Human Relation* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : Yuliana

Nomor Induk Mahasiswa : 17.3100.054

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah No. B-2749/In.39.7/PP.00.9/10/2020

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Nurhakki, S.Sos. M.Si. (.....)

NIP : 197706162009122001

Pembimbing Pendamping : Nahrul Hayat, M.I.Kom. (.....)

NIP : 1990113020180101001

Mengetahui :

Dekan,  
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. H. Abd Halim K. M.A  
NIP. 19590624 199803 1 001

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Penerapan *Human Relation* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : Yuliana

Nomor Induk Mahasiswa : 17.3100.054

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah No. B-2749/In.39.7/PP.00.9/10/2020

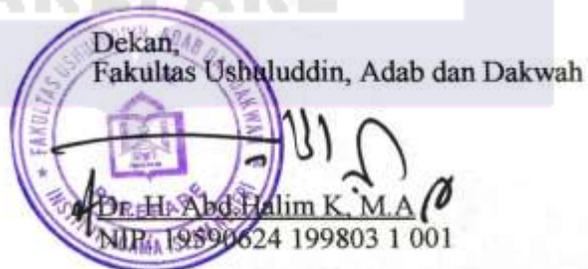
Tanggal Kelulusan : 25 Februari 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Nurhakki, S.Sos. M.Si	(Ketua)	(.....)
Nahrul Hayat, M.I.Kom	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si	(Anggota)	(.....)
Sulvinajayanti, S.Kom., M.I.Kom	(Anggota)	(.....)

Mengetahui :

Dekan,  
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



DR. H. Abd. Halim K. M.A  
NIP. 19890624 199803 1 001

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana S.Sos pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tersayang Sumarni dan Ayahanda tercinta Saing dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari ibu Nurhakki,S.Sos. M.Si dan bapak Nahrul Hayat, M.I.Kom selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare
2. Bapak Dr.H.Abd.Halim K,M.A sebagai “Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah” atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Nurhakki S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam serta Bapak dan ibu dosen program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
4. Bapak/ Ibu Dosen dan jajaran staf administrasi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah serta staf akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
5. Kepala perpustakaan dan jajaran pegawai perpustakaan IAIN Parepare yang telah membantu dalam pencarian referensi pada skripsi ini.
6. Kepala Desa Siddo Drs. As’ad, para staf pelayanan dan terkhusus kepada Damrin Cudang selaku Sekretaris Desa yang telah menerima penulis dengan baik untuk menerima penelitian di Desa Siddo.

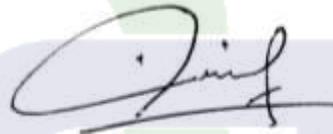
7. Masyarakat Desa Siddo Dusung Pallambarae, Dusung Congko, Dusung Siddo dan Dusung Ceppaga yang menjadi Narasumber penulis. Terimakasih telah meluangkan waktunya kepada peneliti untuk diwawancarai.
8. Rekan-rekan seperjuangan KPI angkatan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu yang selalu menjadi teman belajar dan diskusi dalam kelas selama penulis menuntut ilmu di IAIN Parepare.
9. Terkhusus teman posko KPM-DR II Kabupaten Barru Dea Amanda, Febri, Nahdiah, Farrel, Mail, Akbar, Irfan, Viant, Ida, teman Organda IMBAR 1 & 2, dan teman SMA terkhusus Ikram, Sumi, Rina, Ilham, Hamka, Fajar yang selalu memberikan masukan dan semangat kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini serta membantu dalam penelitian ini.
10. Terkhusus pondok Azzakiyah Squad kak Dhyla, kak Lina, Tabhy, Ariska, Lisa, Hasma, kak Ayu, kak Kasmia, kak Hikmah, kak Mega yang senantiasa mewarnai hari-hari penulis saat sedang berada di kost. Semoga silaturahmi kita selalu terjaga.
11. Terkhusus keluarga besar Camat Family dan keluarga besar Sitti yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu namanya yang selama ini tidak henti-hentinya memberikan arahan, masukan, motivasi dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan.
12. Rekan seperjuangan, sahabat dan kakak senior yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang begitu banyak memberikan masukan dan alur pemikiran masing masing dan terkhusus sahabat dan senior dekat saya, Amrihani S.Sos,Dilla, Kade, Kk Ris, Nurul Fiqri, Rafida, Ica, Afri, Wana dll yang begitu banyak memberikan bantuan, kerja sama, motivasi yang diberikan kepada penulis dan selalu menemani penulis dalam suka maupun duka dari awal semester sampai akhir semester serta dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Terakhir, teruntuk diriku sendiri. Terima kasih telah bertahan hingga detik ini. Terima kasih telah kuat bertahan dengan kerasnya kehidupan. Terima kasih telah menjadi pribadi yang terus berusaha lebih baik. Maaf jika ego masih mengecewakan. Cara terbaik untuk menghargai hidup adalah dengan berterima kasih. Semoga selalu dalam kebahagiaan.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

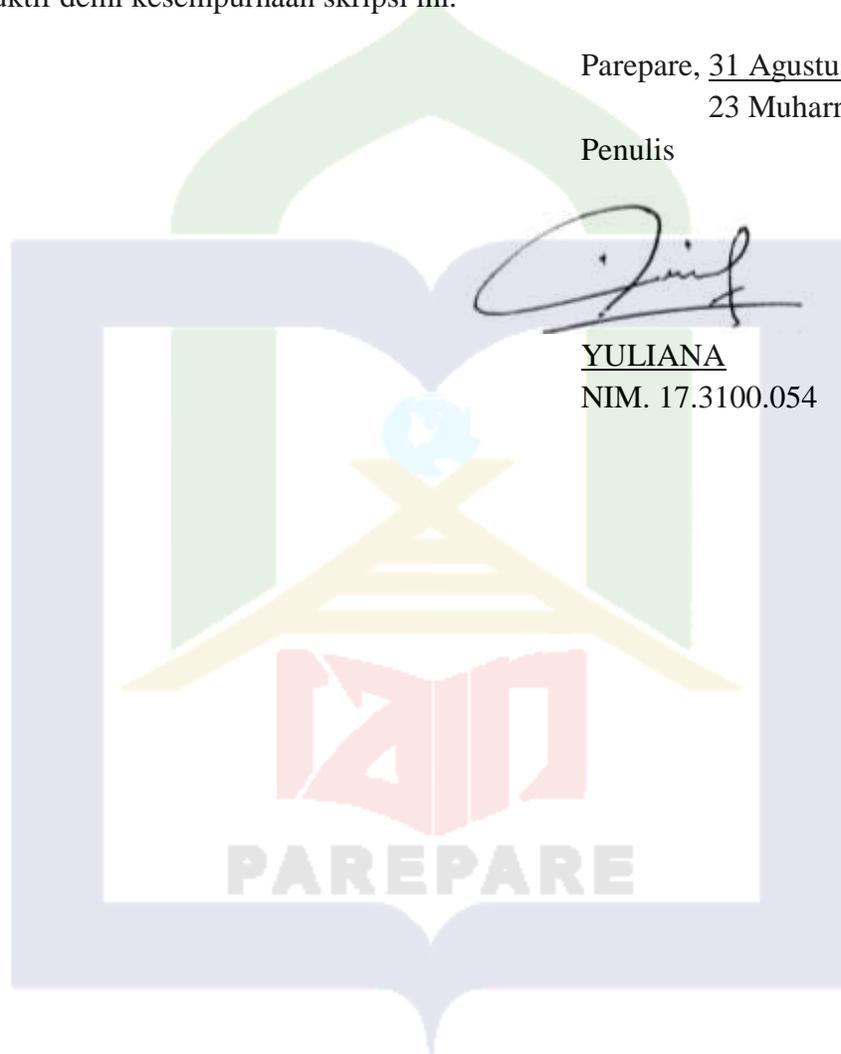
Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 31 Agustus 2021  
23 Muharram 1443 H

Penulis



YULIANA  
NIM. 17.3100.054



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuliana  
NIM : 17.3100.054  
Tempat/Tgl. Lahir : Toe, 31 Mei 1999  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah  
Judul Skripsi : Penerapan *Human Relation* Dalam Pelayanan Publik  
di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja  
Kabupaten Barru

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 31 Agustus 2021

Penyusun,



YULIANA  
17.3100.054

## ABSTRAK

Yuliana, Penerapan *Human Relation* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru. (Dibimbing oleh Nurhakki dan Nahrul Hayat).

Penerapan *Human Relation* masih sedikit diterapkan oleh para pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru. Menurut salah satu warga atau masyarakat mengatakan bahwa ketika ingin mengambil Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Izin Mendirikan Usaha, bahkan dalam pengurusan Kartu Tanda penduduk (KTP) terkadang para pegawai dengan masyarakat kurang berkomunikasi dengan baik yang mungkin disebabkan oleh kesibukan masing-masing atau keperluan pribadi oleh aparat pemerintah desa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru dan bagaimana penerapan *Human Relation* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori hubungan manusiawi (*Neoklasik*).

Hasil penelitian ini bahwa : (1) Komunikasi pelayanan publik di Kantor Desa Siddo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum terlaksana secara optimal dan maksimal. (2) Penerapan *Human Relations* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo belum diterapkan dengan baik. Staf Kantor Desa sudah memiliki sikap keterbukaan, dan sikap positif yang baik. Namun, staf Kantor Desa masih perlu meningkatkan rasa empati, saling mendukung, dan kesetaraan terhadap masyarakat dalam berkomunikasi, guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Siddo supaya kepuasan masyarakat dapat tercapai.

**Kata Kunci** : Desa Siddo, *Human Relations*, Pelayanan Publik

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	5
B. Tinjauan Teori.....	7
- Teori Neoklasik ( Hubungan Manusiawi).....	7
C. Kerangka Konseptual.....	9
D. Kerangka Pikir.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Fokus Penelitian.....	24
D. Jenis dan Sumber Data.....	24
E. Teknik pengumpulan dan Pengolahan Data.....	25
F. Uji keabsahan Data.....	28
G. Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	31
1. Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru.....	31
2. Penerapan <i>Human Relation</i> dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru.....	46
B. Pembahasan.....	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran .....	60

DAFTAR PUSTAKA.....	61
---------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

## DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Daftar Narasumber dalam Penelitian	26



## DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	22



## DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul Lampiran
1	Surat Penetapan Pembimbing
2	Surat Izin Melakukan Penelitian Dari IAIN Parepare
3	Surat Izin Penelitian Dari Pemerintah
4	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
5	Instrumen Wawancara
6	Surat Keterangan Wawancara
7	Dokumentasi
8	Riwayat Hidup Penulis



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Aparat pemerintah merupakan sekelompok manusia yang saling bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan bersama di dalam organisasi ataupun perusahaan. Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa lepas dari komunikasi di dalam kehidupannya, baik komunikasi verbal maupun non verbal. Komunikasi menjadikan manusia yang sebelumnya tidak tahu menjadi tahu dan mengerti pesan yang telah disampaikan agar dapat menghasilkan *feedback* sehingga terjadi suatu interaksi.

Dunia pekerjaan diiringi sesuatu pelayanan yang baik kepada warga apabila *human relations* sanggup diterapkan dengan baik. *Human relations* memiliki kedudukan besar buat menolong kinerja seorang dalam mempertahankan citra industri ataupun suatu organisasi. *Human relations* tidak cuma berarti untuk strategi *publik relation*, namun *human relations* pula pengaruhi energi penciptaan industri ataupun organisasi.

*Human relations* adalah hubungan atau interaksi yang terjadi antara seseorang dengan orang lain atau dengan sekelompok orang, baik dalam organisasi maupun dalam masyarakat yang berlangsung secara manusiawi.<sup>1</sup> *human relation* akan terjadi apabila kita berinteraksi dengan seseorang bukan hanya dari aspek manusiawi tetapi juga dari aspek komunikasi, psikologis dan kepuasan seseorang.

*Human relation* adalah hubungan manusia yang berdasarkan kepada kepuasan hati, kebahagiaan, keikhlasan dalam berinteraksi dengan manusia lain. Jadi semakin tinggi kepuasan hati dalam sebuah hubungan akan semakin berpotensi mempererat dan berpengaruh dalam kelangsungan hubungan tersebut. *Human relations* betul-

---

<sup>1</sup> Andi Dian Fitriani, *human relation pendekatan dalam membangun hubungan efektif*, (LSQ, Makassar, 2019), h. 2.

betul berfungsi absolut dalam kelancaran sesuatu kegiatan apapun, lebih- lebih dalam sesuatu organisasi maupun pekerjaan, karena sesuatu ikatan antara sesama manusia yang baik bisa menghasilkan sesuatu keharmonisan buat merampungkan sesuatu kasus.

Penerepan *human relation* juga bukan hanya di internal atau organisasi. Tetapi siapapun kita berhubungan sebaiknya pejabat publik atau pemberi layanan publik itu menerapkan *human relation* juga. Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus aplikatif dalam human relation karena mereka diberikan tugas dan fungsi untuk melayani rakyat.

Salah satu penerapan *Human Relation* dalam dunia pemerintahan yaitu melalui pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Sinambela adalah sebagai tiap tiap aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah terhadap beberapa manusia yang mempunyai masing-masing kegiatan yang beruntung dalam suatu kumpulan ataupun kesatuan, serta tawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat terhadap suatu product secara fisik. Menurut Agung Kurniawan, mengatakan pelayanan publik merupakan dukungan pelayanan (melayani) keperluan orang lain ataupun penduduk yang membawa keperluan pada organisasi itu cocok dengan ketentuan pokok serta tata langkah yang telah diresmikan.<sup>2</sup>

Jadi Pelayanan publik yakni serangkaian aktivitas yang diberikan oleh sesuatu organisasi maupun birokrasi publik buat penuhi kebutuhan yang diperlukan warga sehingga mendapatkan kepuasan tertentu.

Tetapi pada realitasnya, penerapan *Human Relation* masih sedikit diterapkan oleh para pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru. Menurut salah satu warga atau masyarakat mengatakan bahwa ketika ingin mengambil Surat Keterangan

---

<sup>2</sup> Harbani Pasolong, "teori administrasi publik", Alfabeta cv, Bandung, 2014.h. 128

Tidak Mampu (SKTM), Surat Izin Mendirikan Usaha, bahkan dalam pengurusan Kartu Tanda penduduk (KTP) terkadang para pegawai dengan masyarakat kurang berkomunikasi dengan baik yang mungkin disebabkan oleh kesibukan masing-masing atau keperluan pribadi oleh aparat pemerintah desa.<sup>3</sup>

Menurut informan, apa yang dirasakan saat mendapatkan pelayanan diamsuksikan belum optimal. Setelah itu para pegawai umumnya tidak sungguh-sungguh dalam melayani warga yang memerlukan pelayanan. Apalagi ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat biasanya membeda-bedakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Keberadaan ASN sebagai pelayan publik kadang orientasinya hanya pada penyelesaian tugas sebagai ASN saja bukan memberikan kesejahteraan psikologis. Kesejahteraan psikologis sangat berarti diterapkan oleh ASN sebab hal tersebut bisa membentuk individu seorang jadi lebih positif dalam menempuh tugas serta gunanya selaku pelayan publik.

Disinilah tugas ASN terkait dengan pelayanan publik sebagaimana tertera pada pasal 11 huruf b UU ASN yaitu, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.<sup>4</sup> ASN wajib menguasai betul guna serta tugasnya selaku pelayanan publik. Selaku pelayan publik serta membagikan pelayanan publik ia wajib handal, bukan malah memohon buat dilayani oleh warga dengan memohon imbalan atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan masalah tersebut hal inilah yang menarik perhatian peneliti sehingga mengangkat sebuah judul penelitian “penerapan *Human Relation* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru”. Hingga judul penelitian ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait penerapan *human relation* dan bagaimana pelayanan publik di kantor desa tersebut.

---

<sup>3</sup> Studi awal dengan informan

<sup>4</sup> Amir Syamsudin, “UU Nmr 5 tahun 2014 tentang ASN”, Jakarta,2014,h.11

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah pokok penelitian ini di arahkan pada penerapan *Human Relation* dalam pelayanan publik. Hingga dalam penelitian ini penulis mencoba merumuskan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru?
2. Bagaimana penerapan *Human Relation* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Human Relation* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis berharap penelitian ini memiliki manfaat bagi khalayak sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan yang bermanfaat bagi orang ingin mengetahui penerapan *Human Relation* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan (referensi) bagi para peneliti lain yang akan melakukan penelitian akan datang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

1.1 Berdasarkan Penelitian dilakukan oleh Arifah Annisa Syam dengan judul “*Human Relation* Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintah (Studi Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Makassar)”. Mahasiswa Dari Universitas Alauddin Makassar Fakultas Dakwah Dan Komunikasi tahun 2015. Simpulan penelitian tersebut membahas mengenai penerapan human relation dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar yaitu (1) berpacu pada komunikasi yang baik. Dengan komunikasi yang baik maka hubungan antar pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar akan berjalan dengan baik dan kinerja pegawainya akan meningkat. (2) kendala yang dihadapi human relations dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu adanya kesalahpahaman antar pegawai yang membuat hubungan antar pegawai menjadi buruk, serta pegawai yang tidak mampu untuk berkomunikasi dengan leluasa terhadap pimpinannya karena pegawai merasa segan terhadap pimpinannya.<sup>5</sup>

Persamaan penelitian ini dengan yang akan diteliti oleh peneliti adalah objek kajian tentang *Human Relations*. Perbedaannya penelitian Arifah Annisa Syam fokus pada tentang peningkatan kinerja pegawai di instansi pemerintahan sedangkan peneliti fokus tentang bagaimana pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru. Jadi *Human Relation* mau diketahui dalam penelitian ini dari perspektif yang menerima layanan melalui survey kepuasan.

---

<sup>5</sup> Arifah Annisa Syam, *Human Relation dalam meningkatkan kinerja pegawai di instansi pemerintahan (Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar)* , Makassar : UINAM, 2015.h. 73

1.2 Penelitian selanjutnya oleh Amriadi Amal dengan judul “ Penerapan *Human Relations* Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai Trans Studio Theme Park Makassar”. Mahasiswa dari Universitas Alauddin Makassar Fakultas Dakwah dan Komunikasi tahun 2016. Simpulan penelitian tersebut yaitu nilai korelasi antara variabel penerapan *human relations* dan variabel peningkatan motivasi kerja cukup kuat. Manfaat yang didapatkan oleh para pegawai dengan menerapkan *human relations* yaitu memberikan dampak positif pada peningkatan motivasi kerja.<sup>6</sup>

Persamaan penelitian ini dengan yang akan diteliti oleh peneliti adalah penerapan *Human Relations*. Perbedaan penelitian Amriadi Amal fokus pada bagaimana meningkatkan motivasi kerja pegawai trans studio sedangkan peneliti fokus tentang bagaimana pelayanan publik para pegawai di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru.

1.3 Penelitian selanjutnya oleh Junawir dengan judul “Penerapan *Human Relations* Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Di Politeknik Kesehatan Makassar”. Mahasiswa dari Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik tahun 2017. Simpulan penelitian tersebut yaitu penerapan *human relation* dalam meningkatkan kinerja pegawai sudah diterapkan dalam lingkungan organisasi namun belum maksimal. Dapat dilihat dari pemenuhan kebutuhan ekonomi, sosial dan psikologi.<sup>7</sup>

Persamaan penelitian ini dengan yang akan diteliti oleh peneliti adalah penerapan *Human Relation*. Perbedaan penelitian Junawir fokus pada bagaimana meningkatkan kinerja pustakawan di Politeknik Kesehatan Makassar sedangkan peneliti fokus pada bagaimana pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru.

---

<sup>6</sup>Amriadi Amal, “*Penerapan Human Relations Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai Trans Studio Theme Park Makassar*”(Makassar : UINAM, 2016), h. 7

<sup>7</sup> Junawir, “*Penerapan Human Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Di Politeknik Kesehatan Makassar*” (Makassar : UNHAS, 2017), h.7

## **B. Tinjauan Teori**

### **1. Teori Neoklasik / Hubungan Manusiawi**

Teori ini dikembangkan oleh Elton Mayo. Menurut teori ini, hubungan manusia sangat penting dalam menopang suatu perusahaan dalam jangka panjang. Hubungan manusia bisa diinterpretasikan dalam bermacam-macam cara. Sebagian organisasi dan orang-orang melihat hubungan manusia dari sudut pandang yang berbeda secara keseluruhan. Bagaimanapun, hubungan manusia dalam ruang lingkup pekerjaan dan dilihat dari sudut pandang manajemen, kesimpulannya bahwa hal itu dapat diklasifikasikan menjadi dua point, yaitu :

- a. Hubungan industri atau hubungan manusia dimana hasil dari sebuah rapat antara para manajer dan para pekerja.
- b. Hubungan pribadi atau hubungan manusia dapat membuka atau menumbuhkan eksistensi didalam semua lingkungan pekerjaan.

Kemajuan dari hubungan diantara semua level yang telah diterima sebagai elemen penting di dalam perkembangan dan kemajuan dari setiap industri organisasi, dan dimana sebagian kesuksesan jangka panjang manajemen yang tidak mengutamakan kesepakatan dari usaha yang telah diarahkan. Bagaimanapun, kemungkinan dari kebijaksanaan untuk perbaikan hubungan manusia bisa menjadikan pengejaran melulu karena efek di dalam produksi, dan bukan dari alasan pokok dari proses produksi untuk sikap yang benar dan seimbang kepada pribadi seseorang dan keperluan sosial dari para pekerja. Output yang lebih tinggi pula bagi para pekerja.

Teori hubungan manusia ini menekankan pada pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi. Teori ini menyarankan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinya. Dengan meningkatkan kepuasan kerja dan

mengarahkan aktualisasi diri pekerja, akan mempertinggi motivasi bekerja sehingga akan dapat meningkatkan produksi organisasi.<sup>8</sup>

Teori ini mendefinisikan seorang atasan harus memberikan motivasi atau dorongan kepada bawahannya dalam bekerja dan memahami bawahannya dengan baik untuk mencapai tujuan bersama. Atasan dan bawahan juga harus saling berkomunikasi supaya hubungan manusiawinya selalu baik dan bagus dan mendapatkan suatu kepuasan tertentu.

Tokoh teori ini di mulai oleh Elto Mayo yang membentuk aliran antar manusia (human relations school), melihat organisasi sebagai suatu perihal yang terdiri dari tugas-tugas dari faktor manusia dibanding faktor mesin. Tokoh-tokoh berasal dari teori organisasi Neoklasik yaitu, Hugo Munsterberg dalam bukunya “*Psikology and Industrial Efficiency*”, menguraikan bahwa untuk capai tujuan produktivitas mesti melakukan tiga cara pertama penemuan *best possible person*, ke dua penciptaan *best possible work* dan ketiga penggunaan *best possible effect*.

*Best possible person*, yaitu bagaimana mendapatkan orang-orang yang memiliki kualitas mental yang paling cocok dengan pekerjaan yang mereka harus lakukan. *Best possible work*, yaitu dalam kondisi psikologis mana output yang paling besar dan paling memuaskan dapat diperoleh dari pekerjaan setiap orang. *Best possible effect*, yaitu bagaimana suatu perusahaan dapat mempengaruhi para pekerja sedemikian rupa, sehingga diperoleh hasil yang sebaik mungkin dari mereka.<sup>9</sup> Dari tiga penemuan diatas lebih ditujukan pada para pegawai dan melalui hal itu kami berharap para pegawai bisa meningkatkan produktivitas kerja mereka.

Apabila di didalam lembaga tersedia kepuasan psikologis terhadap diri para anggota, tersedia moral, telaten dan impuls yang tinggi, maka lembaga dapat bisa

---

<sup>8</sup> Zaenal Mukarom, “Teori-Teori Komunikasi”, Bandung : UIN Sunang Gunung Djati Bandung, 2020, h.159

<sup>9</sup> Prof.Dr.H. Syaiful Sagala, S.Sos., M.Pd, “Pendekatan dan Model Kepemimpinan”, Jakarta : Kencana, 2018, h.36

diurus dengan mudah, dan bisa berlangsung lancar menuju sasaran yang telah ditetapkan. Teori organisasi *Human Relations* mengakui pentingnya jalinan interpersonal yang harmonis, ialah jalinan yang didasari atas kerukunan, kekeluargaan, hormat menghormati, saling menghormati. Hanya didalam kondisi yang demikian lembaga bisa diurus dengan baik dan bisa menggapai sasaran. Disamping itu, didalam teori organisasi *Human Relations* termasuk dikemukakan cara-cara yang kudu ditempuh oleh pimpinan untuk menambah kepuasan instansi. Untuk memberi tambahan kepuasan kepada para anggota instansi, pimpinan bisa menyimpan perhatian terhadap beragam macam kebutuhan mereka. Dengan punyai beragam macam kebutuhan anggota, baik kebutuhan ekonomi, non-ekonomi, kebutuhan sosial maupun kultural maka kepuasan anggota lembaga pasti dapat meningkat.

### **C. Kerangka Konseptual**

#### **1. Pengertian *Human Relation* (Hubungan Manusia)**

*Human Relation* terdiri atas dua kata, yaitu *Human* dan *relation*. Secara kebahasaan, kata *human* artinya “manusia”, sedang kata *humane* artinya “bersifat manusia”, kata *humanist* artinya “peramah, orang yang penyayang, perikemanusiaan”. Dalam Kamus Internasional Populer, *humanest* artinya “ajaran atau paham kemanusiaan, berpikiran manusia-manusia lain mempunyai nilai, kepentingan-kepentingan dan hak-hak serta kewajiban-kewajiban yang serupa sebagai layaknya manusia” kata *relation* artinya “hubungan”.

Berdasarkan pada pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa *human relation* adalah hubungan atau interaksi yang terjadi antara seseorang dengan orang lain atau

dengan sekelompok orang, baik dalam organisasi maupun dalam masyarakat yang berlangsung secara manusiawi.<sup>10</sup>

Human relations adalah komunikasi antar pribadi yang manusiawi berarti komunikasi yang telah memasuki tahap psikologis yang komunikator dan komunikannya saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan bersama. Ini juga berarti bahwa apabila kita hendak menciptakan suatu komunikasi yang penuh dengan keakraban yang didahului oleh pertukaran informasi tentang identitas dan masalah pribadi yang bersifat sosial.<sup>11</sup>

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, human relations adalah hubungan antara seseorang dengan orang lain yang saling berhubungan bukan hanya sekedar hubungan manusia saja melainkan hubungan manusiawi yang tidak hanya dari aspek komunikasi saja tetapi dari aspek kepuasan dan psikologis.

Menurut Uchajana, human relation adalah hubungan manusiawi atau hubungan insani. Ciri hakiki human relation bukan “human” dalam pengertian wujud manusia, melainkan dalam proses rohaniyah yang tertuju pada kebahagiaan berdasarkan watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap, tingkah laku, dan lain-lain aspek kejiwaan yang terdapat dalam diri manusia.

Menurut Uchjana, indikator dari human relations adalah :

a. Adanya komunikasi

Untuk dapat membangun kerjasama dalam sebuah tim, diperlukan komunikasi antara anggotanya agar tujuan bersama dapat tercapai. Pernahkah kita membayangkan apa saja yang terjadi dalam suatu tim apabila setiap anggota tim tidak dapat berkomunikasi dengan anggota lainnya ? seberapa pun hebatnya

---

<sup>10</sup> Andi Dian Fitriani, *human relation pendekatan dalam membangun hubungan efektif*, LSQ, Makassar, 2019, h. 1

<sup>11</sup> Afrian Rahman, “Pengaruh Human Relations Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir Pekanbaru”, Jom FISIP, Vol 4, No 2, Oktober 2017.H 8-9

kemampuan individu dalam suatu tim, mereka tidak akan ada gunanya apabila tidak dapat berkomunikasi antara yang satu dengan lainnya. Mereka hanya akan menjadi sebuah kelompok yang tidak tahu ke mana arah yang akan dituju. Keahlian mereka akan menjadi sia-sia apabila mereka tidak dapat mengkomunikasikannya dengan orang lain.

b. Adanya pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah proses pemberian tugas, perintah-perintah, intruksi yang membuat staf bisa memahami keinginan pimpinan organisasi dan pengarahan tersebut membuat staf untuk berkontribusi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

c. Adanya keterbukaan

Keterbukaan yang akan dijelaskan memiliki arti bahwa keterbukaan harus selalu disertai dengan kebijaksanaan dan bila terlalu banyak komunikasi dapat membimbing serta memunculkan sikap salah paham. Komunikasi maksimal (keterbukaan total dan terlalu banyak komunikasi) sulit untuk mencapai sasaran yang diinginkan, serta adanya campur tangan orang lain dalam semua kegiatan akan menghambat lancarnya kegiatan yang ditentukan sebelumnya.

d. Adanya sikap saling menghargai

Para karyawan juga sangat menginginkan agar hasil karyanya dihargai, meskipun sebenarnya adalah kewajiban mereka untuk bekerja segiat-giatnya. Misalnya pemberian reward yang berupa kenaikan jabatan, berupa bonus, ataupun berupa barang. Adanya perasaan tertentu yang dihadapi para karyawan bisa menghambat kegairahan bekerja, untuk itu komunikasi dua arah secara timbal balik adalah sangat penting dilakukan agar hubungan yang harmonis antara karyawan dan semua pihak dapat terbina dengan baik.

e. Adanya loyalitas

Suatu perusahaan akan dapat berkembang dengan pesat apabila karyawannya memiliki loyalitas kerja yang tinggi. Individu dengan loyalitas tinggi untuk tetap tinggal di organisasinya.<sup>12</sup> Karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi di dalam perusahaan akan membentuk rasa aman dan rasa kesadaran dalam diri individu baik secara langsung dan tidak langsung yang didukung oleh faktor kepuasan kerja.

Menurut Keith Davis “Hubungan Antar Manusia (*Human Relations*)” adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi kerja atau dalam organisasi kekerjaan. Ditinjau dari kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu grup merupakan jalinan orang-orang menuju kondisi kerja dan memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, agar dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.

Mengenai *Human Relations* itu terkandung dua pengertian, yaitu *human relations* didalam arti luas dan *human relations* didalam arti sempit.

a. *Human Relations* didalam arti luas

*Human Relations* didalam arti luas adalah jalinan pada seseorang bersama dengan orang lain didalam berbagai keadaan dan didalam semua bidang kehidupan. Jadi, jalinan manusiawi dilaksanakan di mana saja, dirumah, dijalan, didalam mampu dan sebagainya.

Berhasilnya seseorang didalam melaksanakan jalinan manusiawi ialah sebab sifat manusiawi, ramah, sopan, menghormati dan menghormati orang lain yang punya nilai luhur. Manusia bersifat demikian bukanlah hal yang luar biasa, sebab secara kodratiah, tak sekedar *homo sapiens* – sebagai makhluk berpikir – manusia juga merupakan *homo socius*, makhluk yang bermasyarakat. Tidak bisa saja ia hidup tanpa

---

<sup>12</sup> Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek.*, Bandung : Remaja Rosda Karya, 2011, h. 150

orang lain dan sebagai makhluk *social* ia perlu mengusahakan menciptakan keselarasan dan keselarasan bersama dengan lingkungannya.

b. *Human Relations* dalam arti sempit

*Human Relations* dalam arti sempit adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain. Akan tetapi, interaksi disini hanyalah dalam situasi kerja dalam organisasi keayahan (*work organization*).<sup>13</sup>

Dalam alquran terdapat beberapa ayat yang dapat dijadikan landasan filosofi tentang makna *Human Relation* seperti yang tersirat dalam ayat berikut:

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُقِفُوا إِلَّا أَنْ يُجِبَلِ مِنَ اللَّهِ وَحَبَلَ مِنَ النَّاسِ وَبَاءُوا بِغَضَبٍ مِنَ اللَّهِ  
وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ  
ذَٰلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ ﴿١١٢﴾

Terjemahan : “Mereka diliputi kehinaan dimana saja berada, kecuali bagi mereka yang berpegang (perpedoman) pada agama Allah dan tali perjanjian (hubungan) dengan sesama manusia (Q.S Ali Imran [3]: 112).

Jadi didalam ayat ini kita sebagai umat manusia dituntut untuk memperbaiki hubungan kita sesama manusia. Meskipun kita sudah memperbaiki hubungan kita dengan Allah selalu beribadah kepadanya, tetapi hubungan kita dengan manusia tidak baik maka kita termasuk manusia yang hina. *Human Relation* itu bukan hanya sekedar hubungan kemanusiaan saja, tetapi juga suatu perintah yang wajib kita lakukan.

<sup>13</sup> Arifah Annisa Syam, *Human Relation dalam meningkatkan kinerja pegawai di instansi pemerintahan (Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar)* , Makassar : UINAM, 2015.h. 32

Menurut Islam, *human relation* tidak sekedar hubungan kemanusiaan, melainkan juga suatu perintah yang wajib dilakukan. Hal ini sejalan dengan firman Allah swt :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Terjemahan :”Sesungguhnya orang mukmin bersaudara, karena itu damaikanlah di antara saudaramu (Q.S Al-Hujurat [49]:10).”

Ada dua hal mendasar yang terkandung dalam ayat tersebut dalam kaitannya dengan *human relation* dalam manajemen yang islami, yaitu adanya konsep persaudaraan dalam kehidupan bersama; dan adanya perintah untuk selalu memperbaiki hubungan kemanusiaan dan selalu berusaha mendamaikan orang yang berselisih.<sup>14</sup>

## 2. Prinsip-Prinsip Human Relation

Prinsip-prinsip *human relations* menurut Davis dalam Oemi Abdurrachman yaitu:

- a. *Importance of the Individual* (Pentingnya individu). Seperti sudah diketahui tiap orang harus diperlakukan sebagai individu.
- b. *Mutual Acceptance* (Saling menerima). Pemimpin dan yang dipimpin harus saling menerima sebagai individu dan sebagai kelompok, harus saling menghormati dan menghargai tugas dan kewajiban masing-masing.
- c. *Common Interest* (Kepentingan bersama). Pemimpin dan yang dipimpin terikat oleh kepentingan bersama.
- d. *Open Communication* (Komunikasi terbuka). Berterus terang mengenai ide, perasaan dan segala sesuatu yang menyangkut kepentingan bersama.
- e. *Employee participations* (Partisipasi pegawai). Hasil-hasil yang efisien disebabkan karena adanya keseimbangan dalam pandangan-pandangan dan karena segala problema dihadapi dan dipecahkan bersama-sama.

<sup>14</sup> Andi Dian Fitriani, *human relation pendekatan dalam membangun hubungan efektif*, LSQ, Makassar, 2019, h.130-131.

- f. *Local Identity* (Identitas setempat). Dengan memberikan pujian yang tepat pada seseorang, orang itu akan merupakan sebagian dari badan dimana ia ditugaskan.
- g. *Local Decisions* (Keputusan setempat). Memberi wewenang pada orang-orang untuk memecahkan sendiri problema-problema yang langsung timbul di tengah-tengah mereka.
- h. *High Moral Standards* (Ukuran moral yang tinggi). Kebenaran dan keadilan mengenai sesuatu tindakan dapat disebut benar dan adil bila didasarkan pada moralitas dan hak-hak azasi manusia.<sup>15</sup>

Prinsip-Prinsip human relation dalam islam merujuk pada landasan filosofi yang sesuai dengan esensi harkat dan martabat manusia sebagai makhluk yang mulia, sehingga harus diperlakukan secara arif, bijaksana dan manusiawi.

Al-Qur'an memberikan petunjuk yang amat bijaksana dan manusiawi yang mengandung beberapa prinsip dasar yang perlu dikaji dan dikembangkan. Ada pada Q.S. Al- Nahl 16 : 125.

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۗ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ  
بِمَن ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Terjemahan : “Serulah manusia ke jalan Tuhanmu dengan arif dan bijaksana dan dengan bimbingan (pelajaran) yang baik, dan bantahlah (bermusyawarahlah) dengan mereka secara baik sesungguhnya Tuhanmu. Dialah yang lebih mengetahui siapa yang bersesat dari jalannya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapatkan petunjuk”.

<sup>15</sup> Amriadi Amal, “Penerapan Human Relations Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai Trans Studio Theme Park Makassar”(Makassar : UINAM, 2016), h. 14-15.

Prinsip-prinsip yang terkandung dalam ayat tersebut adalah :

- a. Perintah menyeru, megajak dan membimbing manusia dengan cara yang bijaksana (berdasarkan teori ilmu);
- b. Memberikan bimbingan dan pelajaran yang baik dengan cara yang baik;
- c. Melakukan musyawarah (bantahlah ) dengan cara yang baik;
- d. Hanya Tuhan yang mengetahui orang yang tersesat dan orang yang mendapatkan petunjuk. Dalam arti manusia mempunyai keterbatasan sehingga tidak akan tahu siapa yang salah (tersesat) dan siapa yang benar (mendapat petunjuk).

Keempat prinsip tersebut terakumulasi dalam suatu pengertian bahwa agama adalah pelita kehidupan dan petunjuk pembentukan karakter kemanusiaan. Sasaran pembentukan karakter manusia adalah jiwa manusia itu sendiri, apabila jiwa manusia itu baik, maka baik pula manusia itu.

### **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan dapat dikategorikan sebagai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>16</sup> Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan mempunyai tiga makna; (1) berkenaan atau cara melayani; (2) usaha melayani keperluan orang lain bersama beroleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan bersama menjual membeli barang dan jasa. Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan kebutuhan masyarakat, baik secara perorangan, kelompok dan atau golongan, organisasi ataupun sekelompok anggota organisasi.

---

<sup>16</sup> Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik ; Teori, Kebijakan dan Implementasi (Jakarta : Bumi Aksara, 2006),h.4

Adapun pengertian selanjutnya pelayanan merupakan suatu bentuk kebutuhan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat dan daerah maupun BUMN dan BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.<sup>17</sup>

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh suatu pemerintah untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan tersendiri.

Agus Dwiyanto mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang bertujuan disini adalah warga negara yang butuh pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil alih air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Hamra, Peran Humas Pemerintah Kota dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Parepare, Parepare : STAIN, 2017. h.26

<sup>18</sup> Wahyuni, *Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Utara*, Makassar : UINAM, 2018. h. 23

#### 4. Regulasi Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur mengenai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mewajibkan unit pelayanan membuat standar pelayanan yang salah satu item didalamnya adalah penanganan keluhan. Ada pada pasal 15 berbunyi Penyelenggara berkewajiban :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau sarana service publik yang membantu terciptanya iklim service yang memadai
- e. Memberikan *service* yang memiliki kualitas cocok dengan asas penyelenggaraan *service publik*
- f. Melaksanakan pelayanan cocok dengan standar pelayanan
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi ketentuan perundang-undangan yang mengenai dengan penyelenggaraan service publik
- h. Memberikan petanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya
- j. Bertanggungjawab di dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik

- k. Memberikan pertanggungjawab sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk ada atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permohonan pejabat yang berwenang berasal dari instansi negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah cocok bersama aturan perundang-undangan.

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang komponen standar pelayanan pada pasal 21 berbunyi :

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberi tambahan kepastian pelayanan dilaksanakan dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan service di dalam bentuk prinsip untuk memberi tambahan rasa aman, bebas dari bahaya, dan dampak keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

##### **5. Jenis – Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Menurut Agus Priyanto terkandung 3 jenis *service publik* yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan publik yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan. Produk ini meliputi status kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan atas barang. Wujud dari produk tersebut adalah dokumen-dokumen resmi seperti ijin trayek, ijin usaha, akta, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan. Misalnya, pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya.
3. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan. Misalnya, jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.<sup>19</sup>

Dari tiga pelayanan di atas yang peneliti fokuskan pada pelayanan administratifnya dimana pelayanan administratif yang ada di kantor desa siddo belum maksimal dalam memberikan masyarakat yang membutuhkan.

## **6. *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik**

Komunikasi antarpribadi yang efektif berdasarkan *humanistic model* menurut De Vito, menunjukkan bahwa kualitas komunikasi antar pribadi yang efektif ditentukan oleh 5 faktor yaitu :

- a. Keterbukaan (*openness*) yaitu kemampuan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima dalam menghadapi komunikasi antarpribadi. Keterbukaan ini aplikasinya adalah komunikator (pegawai di kantor desa) harus terbuka kepada komunikannya (masyarakat). misalnya menyapa, mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan menawarkan bantuan kepada publik untuk menanyakan apa yang dibutuhkan publik.

---

<sup>19</sup> Taufik Yulianto, *Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang*, Semarang :UNNES.2015.h.27

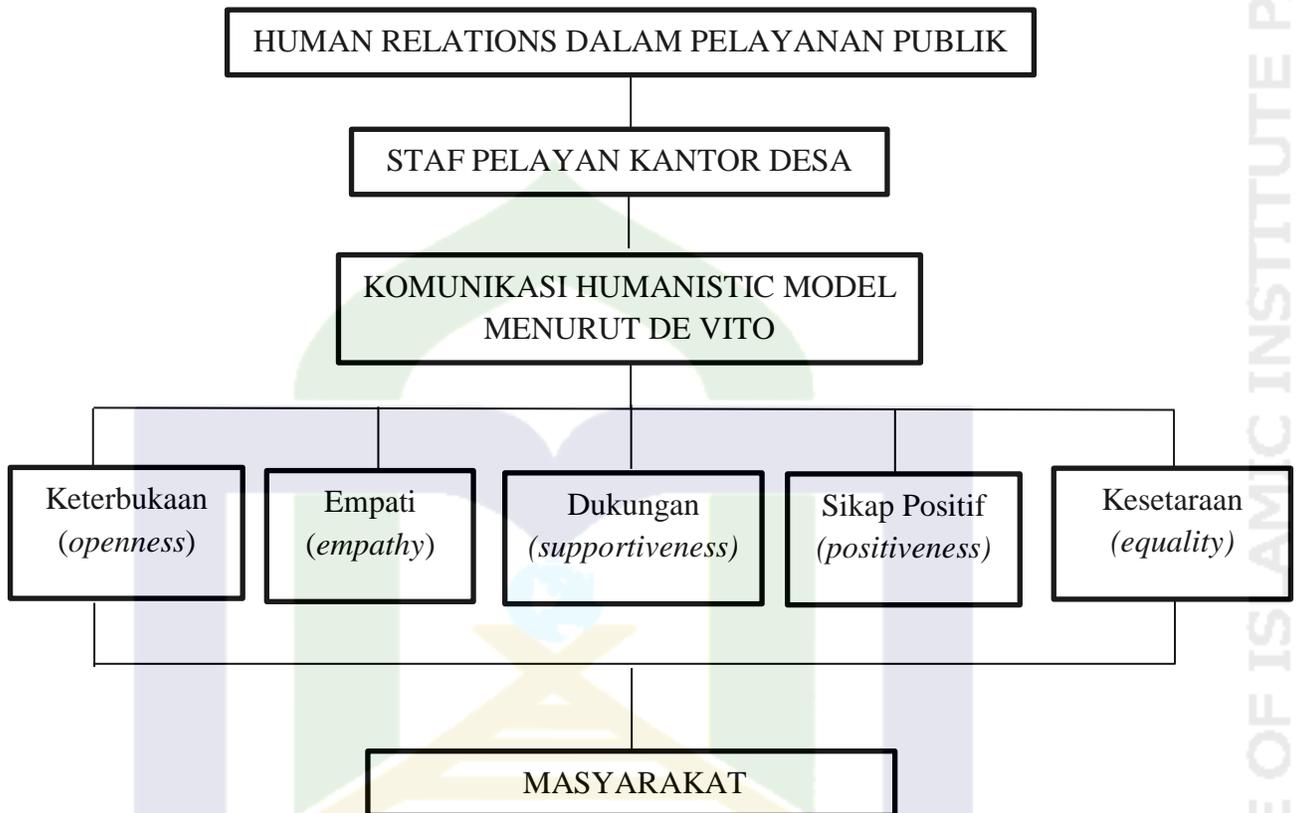
- b. Empati (*empathy*) adalah kemampuan dari seseorang untuk mengetahui dan merasakan apa yang sedang dialami orang lain pada keadaan tertentu. Jika dikaitkan dengan layanan pada di kantor desa adalah staf desa mengetahui kesusahan, kesulitan dan keingungan yang dirasakan oleh publik ketika mencari informasi yang dibutuhkan.
- c. Dukungan (*supportiveness*) merupakan hubungan antar pribadi yang efektif bila ada sikap mendukung. Staf desa memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluasi, spontan bukan strategi. Hal ini berarti seorang staf desa secara spontan untuk membantu publik.
- d. Sikap positif (*positiveness*) yaitu seorang petugas harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong publik lebih aktif untuk bereaksi, berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi yang kondusif agar interaksi antara petugas dengan publik menjadi lebih efektif.
- e. Kesetaraan (*equality*) adalah sikap menerima dan setuju terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. Kesetaraan dalam kegiatan komunikasi antarpribadi dapat diketahui dan dirasakan bila dalam proses komunikasi ada pergantian peran sebagai pembicara (komunikator) dan pendengar (komunikan). Jika dihubungkan dengan layanan di kantor desa adalah proses pergantian peran sebagai komunikator atau komunikan antara staf desa dengan publik (masyarakat).<sup>20</sup>

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dimaksudkan sebagai landasan sistematis berpikir dan mengurangi masalah yang di bahas dalam skripsi. Gambaran mengenai penerapan *human relation* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo. Untuk memudahkan dalam memahami penelitian ini, penulis membuat skema kerangka pikir sebagai berikut :

---

<sup>20</sup> A Joseph Devito, *The Interpersonal Communication Book*, 13th Edition (Newyork : Pearson, 2013), h. 13-15

**Bagan kerangka pikir****Gambar 2.1**

Dilihat dari bagan di atas, dapat dijelaskan bahwa peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan human relations dalam pelayanan publik staf pelayan kantor desa dalam menerapkan konsep human relations keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan kepada masyarakat tersebut.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini merujuk pada pedoman penulis karya ilmiah (makalah dan skripsi) yang diterbitkan oleh IAIN parepare tanpa mengabaikan buku-buku yang menyangkut metodologi penelitian. Dalam buku tersebut dijelaskan beberapa metode yang digunakan dalam penelitian, di antaranya jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.<sup>21</sup>

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan pada judul yang diangkat oleh peneliti, maka penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk menerangkan fenomena sosial atau suatu peristiwa. Sehingga penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), yakni meneliti peristiwa-peristiwa yang ada di lapangan sebagaimana adanya. Hal ini sesuai dengan definisi penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.<sup>22</sup> Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk mengkaji hipotesis tertentu, tetapi hanya untuk menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, edisi revisi (parepare : STAIN parepare, 2019), h. 34

<sup>22</sup> Luxy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bnadung : PT. Remaja Rosda Karya, 2004), h. 3

<sup>23</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, ( Cet.4; Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2000), h. 310

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Siddo, Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan. Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama 1 bulan mulai tanggal 29 Juli s/d 30 Agustus 2021.

## **C. Fokus Penelitian**

Penelitian yang digunakan penulis akan berfokus pada Penerapan Human Relation Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru. Adapun indikator yang difokuskan yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Jadi penulis lebih fokus kepada Human Relation para pegawai dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data digunakan untuk menganalisis masalah terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data.<sup>24</sup> Dalam penelitian ini yang akan dilakukan peneliti mengambil data dari wawancara yang dilakukan kepada masyarakat dan staf kantor desa yang berjumlah 20 orang. Adapun karakteristik narasumber peneliti yaitu :

1. Staf pelayanan Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja
2. Tokoh Masyarakat Desa Siddo
3. Masyarakat Desa Siddo (Laki-laki dan Perempuan)
4. Tokoh Pemuda (Laki-laki dan Perempuan)

Dalam penelitian kualitatif posisi narasumber sangat penting, bukan sekedar memberi respon, melainkan juga sebagai pemilik informasi, sebagai sumber informasi (*key informan*).

---

<sup>24</sup> Sugiono, Memahami Penelitian Kualitatif (cet. VI, Bandung, Alfabeta, 2010), h. 62

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang tidak langsung, biasanya berupa dokumentasi, referensi berupa buku-buku, artikel, jurnal, dan tulisan yang berkaitan dengan penelitian.

### **E. Teknik Pengumpulan data dan Pengolahan Data**

Teknik pengumpulan data pada hakekatnya merupakan cara- cara yang dapat dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.<sup>25</sup> Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data melalui cara yaitu :

#### 1. Observasi (Pengamatan)

Observasi (pengamatan) adalah pengumpulan data secara pengamatan langsung dengan menggunakan penglihatan, penciuman, pendengaran, perabaan, atau kalau perlu dengan pengecap yang digunakan untuk menghitung data penelitian.<sup>26</sup> Observasi yang dilakukan peneliti yaitu mengamati komunikasi pelayanan apa saja yang dilakukan para pegawai dalam menerapkan Human Relation dalam melakukan pelayanan publik. Peneliti melakukan observasi di Kantor Desa Siddo selama 3 kali dan peneliti mengamati setiap gerakan yang dilakukan staf pelayan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

#### 2. Interview (Wawancara)

*Interview* atau wawancara merupakan proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara seseorang yang berusaha menggali informasi dengan orang yang diwawancarai untuk mendapat informasi yang kongkrit terkait dengan permasalahan yang diteliti.<sup>27</sup> Peneliti menggunakan teknik wawancara semistruktur, yaitu wawancara dilakukan secara bebas, namun tetap terarah dengan

---

<sup>25</sup> Triantonno, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2010), h.262.

<sup>26</sup> Triantonno, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2010), h. 267

<sup>27</sup> Bungin, B, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Cet. IV, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup,2010), h. 108

tetap berada pada pokok permasalahan yang akan ditanyakan dan telah dipersiapkan terlebih dahulu.

Setelah melakukan observasi penulis menemukan 20 orang subjek untuk dijadikan narasumber dalam penelitian ini. Proses wawancara dilakukan pada hari dan waktu yang berbeda sesuai dengan kesepakatan penulis dengan narasumber. Agar wawancara berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan, maka penulis mempersiapkan kebutuhan dalam menunjang kelancaran proses wawancara yaitu pedoman wawancara yang digunakan untuk mengarahkan pertanyaan kepada narasumber supaya penulis tetap fokus pada pokok permasalahan yang akan diketahui. Alasan penulis mengambil informan 20 orang karena penulis melihat hasil observasi awal jumlah penduduk di Desa Siddo adalah 3594. Maka dari itu peneliti mengambil narasumber 15 masyarakat dan staf pelayan ada 5 orang. Selain itu, selama observasi awal penulis sering mendengarkan curhat masyarakat dan bertukar pendapat kepada penulis tentang pelayanan yang ada di Kantor Desa Siddo. Adapun latar belakang narasumber yang dipilih disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel Daftar Narasumber Dalam Penelitian

Narasumber	Uraian		
	Usian saat ini	Alamat	Pekerjaan
(1)	48 Tahun	Desa Siddo	Perangkat Desa Siddo
(2)	30 Tahun	Desa Siddo	Staf Desa Siddo
(3)	22 Tahun	Desa Siddo	Staf Desa Siddo
(4)	21 Tahun	Desa Siddo	Mahasiswa
(5)	21 Tahun	Desa Siddo	Mahasiswa
(6)	29 Tahun	Desa Siddo	Pegawai Honorer

(7)	30 Tahun	Desa Siddo	Wiraswasta
(8)	56 Tahun	Desa Siddo	URT
(9)	26 Tahun	Desa Siddo	Tokoh Pemuda
(10)	32 Tahun	Desa Siddo	URT
(11)	41 Tahun	Desa Siddo	Sekretaris Desa
(12)	22 Tahun	Desa Siddo	URT
(13)	20 Tahun	Desa Siddo	Mahasiswa
(14)	52 Tahun	Desa Siddo	Kase Pelayanan
(15)	32 Tahun	Desa Siddo	Wiraswasta
(16)	44 Tahun	Desa Siddo	Wiraswasta
(17)	43 Tahun	Desa Siddo	Wiraswasta
(18)	46 Tahun	Desa Siddo	Tukang Kayu
(19)	21 Tahun	Desa Siddo	Mahasiswa
(20)	50 Tahun	Desa Siddo	Wiraswasta

Sumber : Data penelitian tahun 2021

**Tabel 3.1**

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data diperoleh dari dokumen-dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis dan dalam penelitian ini. Teknik ini digunakan untuk mencatat data-data sekunder yang tersedia dalam bentuk arsip atau dokumen-dokumen. Teknik ini dipergunakan untuk mengetahui data dokumntasi yang berkaitan dengan hal-hal yang akan diteliti.<sup>28</sup>

<sup>28</sup> Burhan *bungin*, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 130.

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sebagian besar data yang tersedia adalah dalam bentuk surat-surat, laporan dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang telah silam.<sup>29</sup> Hal-hal yang dapat menjadi bahan dokumentasi yaitu berupa foto-foto dari hasil wawancara selama melakukan penelitian selain itu dokumentasi dapat menjadi penunjang keaslian data selama melakukan proses penelitian.

#### **F. Uji Keabsahan Data**

Pengecekan terhadap keabsahan informasi pada dasarnya, tidak hanya digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada riset kualitatif yang berkata tidak ilmiah, pula ialah selaku faktor yang tidak terpisahkan dari badan pengetahuan riset kualitatif. Keabsahan informasi dicoba untuk meyakinkan apakah riset yang dicoba betul-betul ialah riset ilmiah sekaligus untuk menguji informasi yang diperoleh. Uji keabsahan informasi dalam riset kualitatif meliputi uji *credibility*, *dependability*, and *confirmability*. Supaya informasi dalam riset kualitatif bisa dipertanggungjawabkan selaku riset ilmiah butuh dicoba uji keabsahan informasi. Ada pula uji keabsahan informasi yang bisa dilaksanakan ialah:

##### *1. Credibility*

Uji *credibility* ( kredibilitas) ataupun uji keyakinan terhadap informasi hasil riset yang disajikan oleh periset supaya hasil riset yang dicoba tidak meragukan selaku suatu karya ilmiah dicoba.<sup>30</sup>

##### *a. Perpanjangan Pengamatan*

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kepercayaan dan kebenaran data yang diteliti, pada perpanjangan pengamatan peneliti melakukan penelitian

---

<sup>29</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: kencana, 2005), h 144.

<sup>30</sup> Saifuddin Azwar, " *Metode Penelitian*" (Jakarta : Pustaka Pelajar, 2000), h.40

dengan memperoleh data dengan cara mewawancarai masyarakat dan staf pelayan dengan mencocokkan konsep teori yang digunakan, dan memanfaatkan waktu, tekun dalam memeriksa secara mendalam dan cermat terhadap penerapan *human relations* dengan data-data yang ditemukan sehingga peneliti benar-benar yakin bahwa semua data tersebut konkrit.

#### b. Meningkatkan Kecermatan dalam Penelitian

Meningkatkan kecemasan atau ketekunan secara berkelanjutan, maka kepastian data dan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, dan sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara untuk mengontrol atau mengecek pekerjaan, apakah data yang dikumpulkan, telah dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum adanya. Untuk meningkatkan kecermatan dalam penelitian, peneliti di sini melakukan meminta pendapat dengan teman-teman sejawat, dan melihat tanggapan orang lain di laman internet, dengan kegiatan seperti ini peneliti mengharapkan data lain sebagai perbandingan dan bahan tambahan atas hasil peneliti, kemudian peneliti memberikan hasil penelitian sementara kepada dosen pembimbing dengan maksud akan direvisi demi menyempurnakan hasil penelitian penerapan *human relations* dalam pelayanan publik ini.

#### 2. *Dependability*

*Dependability* atau reliabilitas adalah penelitian yang apabila, penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian ini dilakukan dengan cara melakukan ulang peninjauan data-data terhadap keseluruhan proses penelitian. Cara peneliti atau sebagai editor independen yang meninjau kembali keseluruhan data-data dan aktivitas dengan cara melakukan pencarian di laman internet dan di perpustakaan Institut Agama Negeri Parepare dan melakukan perbandingan informasi bahwa tidak ada sumber lain yang berkaitan dengan masalah penelitian yang sedang diangkat.

### 3. *Confirmability*

Kebenaran dan objektivitas pengujian penelitian kualitatif disebut juga dengan pengujian *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan kebenarannya apabila hasil penelitian yang diperoleh telah disepakati oleh banyak orang, menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan disebut juga dengan penelitian kualitatif *confirmability*. Untuk mencari kebenaran penelitian ini dilakukan dengan cara meninjau kembali hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan, peneliti melakukan kroscek dengan melakukan pengamatan ulang dengan data wawancara untuk memastikan data yang diperoleh telah valid.

### G. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari pengamatan terhadap penerapan *human relations* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo dengan mewawancarai masyarakat dan staf pelayan, kemudian mengambil beberapa data wawancara yang relevan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah yaitu Keterbukaan (*openness*), Empati (*empathy*), Dukungan (*supportiveness*), Sikap Positif (*positiveness*), dan Kesetaraan (*equality*) dengan menggunakan teori *Neoklasik* (hubungan manusiawi). Masyarakat menganggap bahwa pelayanan di Kantor Desa belum maksimal dan optimal dan belum menerapkan *human relations* dengan baik di ambil dari data wawancara sesuai dengan kebutuhan penelitian.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru

Hal ini untuk mengetahui komunikasi pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru dalam wawancara ini peneliti memfokuskan pada pertanyaan-pertanyaan yang merujuk pada standar operasional prosedur (SOP) dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Peneliti melakukan wawancara dengan informan secara langsung di kantor Desa Siddo dengan mematuhi protokol kesehatan. Awal mewawancarai informan kondisi sangat terbuka dan ramah serta menjelaskan terkait dengan pelayanan yang ada di kantor Desa Siddo. Berikut ini adalah pernyataan dari beberapa hal yang disampaikan oleh informan staf Desa Siddo ketika peneliti mengungkapkan pertanyaan, pertanyaan tersebut menjelaskan mengenai bagaimana mekanisme yang ada di Kantor Desa Siddo, apakah sudah memenuhi prosedur yang ada.

“Iya sudah memenuhi prosedur cuman disini pelayanannya ada 2 macam *online* dan *offline* (masyarakat yang datang ke sini). Kalau *online* itu kita menggunakan aplikasi yang namanya open desa itu masyarakat cuman memberikan informasi ke kami bahwa saya mau mengurus surat-surat ini nanti kita bikinkan nanti jadi baru di ambil. Jadi itu persyaratannya di aplikasi harus terdaftar sebagai warga Desa Siddo dan kami punya data basenya”<sup>31</sup>

Dari hasil jawaban yang diberikan oleh informan staf pelayan Kantor Desa menyatakan bahwa Pelayanan yang ada di kantor desa siddo ada 2 macam yaitu, *online* dan *offline*. Pelayanan *online* adalah dimana kita masyarakat yang ingin melakukan pengurusan berkas kita dapat mengakses sebuah aplikasi *open* Desa.

---

<sup>31</sup> Damrin Cudang, “Sekretaris Desa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 09 Agustus 2021

Masyarakat yang sudah mengakses aplikasi tersebut akan memberikan informasi bahwa mereka ingin mengurus surat ini dan nantinya staf desa akan membuatkan surat tersebut. Adapun persyaratan ketika menggunakan aplikasi *open* Desa yaitu masyarakat sudah terdaftar sebagai warga Desa Siddo dan sudah tersimpan *databasenya* di Kantor Desa Siddo. Sedangkan pelayanan offline adalah dimana masyarakat datang langsung di kantor desa untuk dilayani secara *face to face*.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi *open* Desa sangat membantu masyarakat dalam proses pengurusan berkas lebih cepat dan mudah untuk diakses, tetapi masih banyak masyarakat tidak mengetahui aplikasi tersebut. Padahal dengan menggunakan aplikasi tersebut masyarakat bisa melakukan aktifitas lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor desa untuk dilayani. Adapun pernyataan yang lain dari salah satu Staf Desa yaitu sebagai berikut.

“Selama ini kan ada sopnya kita, standar operasionalnya kita terapkan dimana setiap kantor mempunyai sopnya. Semua pelayanan disini melalui standar misalnya ada masyarakat yang mau kita layani tidak memenuhi standar pelayanan kita tetap mengedepankan pelayanan yang baik meskipun nanti tetap memakai tata krama yang baik di masyarakat. Misalnya teguran-teguran yang bersifat humanis dan ramah”<sup>32</sup>

Dari hasil jawaban yang diberikan informan staf pelayan di Kantor Desa bahwa setiap kantor atau perusahaan mempunyai standar operasional prosedur bagaimanapun bentuknya tetap membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan fungsi dan tugas dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. SOP merupakan suatu sistem yang sudah disusun untuk memudahkan, menertibkan, memastikan suatu pekerjaan atau kegiatan dalam suatu organisasi supaya berjalan dengan lancar. Ketika ada masyarakat tidak memenuhi standar yang ada tetap diberikan pelayanan yang baik tetapi akan diberikan sebuah teguran yang bersifat humanis.

---

<sup>32</sup> Rajuddin, "Staf Desa Siddo", wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Agustus 2021

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat terkait dengan mekanisme prosedur yang ada. Adapun pertanyaan yang peneliti berikan yaitu apakah staf Desa sudah memberikan penjelasan tentang mekanisme dan prosedur yang ada di Kantor Desa. Jawaban dari informan terkait mekanisme dan prosedur di Kantor Desa Siddo. Berikut ini adalah pernyataan dari informan.

“Tidak pernah di jelaskan tentang prosedur yang ada di kantor desa, paling suruh saja lihat papan informasi kalau ada mau diurus”<sup>33</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa staf pelayan tidak menjelaskan mekanisme dan prosedur yang ada di Kantor Desa. Masyarakat hanya disuruh untuk melihat papan informasi yang ada disana. Padahal prosedur yang ada di kantor sangat penting untuk diketahui oleh masyarakat karena bisa memudahkan mereka dalam proses pengurusan berkas.

Staf pelayanan yang ada di Kantor desa seharusnya memberikan sedikit penjelasan kepada masyarakat terkait dengan prosedur yang ada di kantor Desa. Dengan memberikan sedikit penjelasan kepada masyarakat bisa membuat masyarakat lebih mengerti dan mengetahui mekanisme yang ada di kantor Desa. Mekanisme dan prosedur yang mereka ketahui akan memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan berkas.

“iya kalau kesana ki mengurus baru salah berkas yang dibawa biasa ada staf na tegur ki baru na jelaskan meki juga prosedur yang ada jadi na mudahkan meki kalau mau mengurus lain kali”<sup>34</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa ada beberapa masyarakat yang memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait dengan mekanisme dan prosedur yang ada di Kantor Desa. Staf Desa juga memberikan arahan, teguran kepada

<sup>33</sup> Hendra Saputra, “Tokoh Pemuda” wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Agustus 2021

<sup>34</sup> Wildayani, “Mahasiswa” wawancara oleh penulis pada tanggal 20 Agustus 2021

masyarakat yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada supaya masyarakat ketika ingin melakukan pelayanan tetap mengikuti aturan yang ada.

Kemudian peneliti mendalami pertanyaan kepada informan masyarakat terkait apakah staf Desa mampu menjelaskan prosedur dengan baik dan apakah disampaikan dengan cara yang tidak marah-marah, berikut pernyataan dari informan.

“iya alhamdulillah na jelaskan dengan baik itu prosedur tidak marah-marah malahan selalu ketawa jadi dengan senang hati ki bertanya kalau ada yang tidak di tau tapi tidak di tau kalau staf yang lain bagaimana”<sup>35</sup>

Dari pernyataan di atas masyarakat sangat senang mendengarkan penjelasan staf desa terkait dengan prosedur yang ada karena staf mampu menjelaskan prosedur dengan perasaan senang, tidak marah-marah, selalu ketawa sehingga masyarakat dapat menerima penjelasan tersebut dengan baik. Tetapi ada beberapa staf desa ketika memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan cara yang marah-marah dan membuat masyarakat takut untuk melihatnya, berikut pernyataan dari informan masyarakat.

“iya na jelaskan dengan baik tapi ada staf disitu kayak kalau marah-marah caranya na jelaskan ki”<sup>36</sup>

Sebagian staf desa mampu menjelaskan prosedur dengan cara yang baik kepada masyarakat tetapi ada juga staf pelayan yang menjelaskan prosedur tersebut dengan nada yang tinggi. Sehingga banyak masyarakat yang berasumsi bahwa staf pelayan tersebut menjelaskan prosedur tersebut dengan cara marah-marah. Staf pelayan harus lebih memperhatikan cara intonasinya dengan masyarakat karena tidak semua masyarakat menganggap hal tersebut baik dan tidak mampu menerima dengan baik penjelasan tersebut.

<sup>35</sup> Teguh Sasongko, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 25 Agustus 2021

<sup>36</sup> Hastuti, “mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 10 Agustus 2021

“iya diterima dengan baik penjelasannya karena alhamdulillah staf desa juga baik caranya nasampaikan ke masyarakat”<sup>37</sup>

Staf pelayan yang ada di Kantor Desa dalam menjelaskan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Desa sangat diterima oleh kalangan masyarakat. masyarakat melihat staf pelayan sangat welcome, murah senyum, menjelaskan dengan cara yang baik sehingga masyarakat sangat antusias menerima dan mengerti penjelasan tersebut. Dengan diberikannya penjelasan tersebut masyarakat ketika ingin melakukan pelayan langsung mengikuti intruksi yang sudah jelaskan tanpa harus bertanya lagi dan masyarakat juga memberitahukan kepada masyarakat lain terkait dengan prosedur yang ada di kantor desa. Tetapi, ada juga masyarakat tidak dapat menerima hal tersebut. berikut pernyataan dari informan masyarakat.

“iya diterima ji tapi kadang tidak di perhatikan caranya na jelaskan ki karena takut-takut ki perhatikan ki apa dari mukanya saja kayak kalau judes, tidak senyum jadi susah untuk diperhatikan apa yang na sampaikan”<sup>38</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas menjelaskan bahwa masyarakat sangat tidak menerima cara penyampaian staf pelayan yang terlalu serius dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang dapat membuat masyarakat khawatir, takut dan tegang ketika disampaikan hal tersebut. Seharusnya staf pelayan harus membuat situasi tersebut tidak tegang sehingga masyarakat bisa menerima informasi tersebut dengan senang dan bahagia serta membuat masyarakat nyaman ketika diberikan layanan.

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan kepada staf pelayan terkait dengan proses pelayanan yang ada di kantor desa, apakah sudah mengikuti standar operasional prosedur atau tidak. Berikut pernyataan dari beberapa informan.

---

<sup>37</sup> Haruna, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 28 Agustus 2021

<sup>38</sup> Nurwahida Kunnu, “URT”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Agustus 2021

“Sop sudah memenuhi tetapi belum optimal dan maksimal. Kita tau bahwa masyarakat kita ini ketika misalnya kita sudah berusaha optimalkan pelayanan tersebut seakan-akan sebagian pendapat mereka bilang dipersulitlah apalah. Jadi itulah tadi yang saya bilang bagaimana perangkat kita supaya kebutuhan masyarakat kita yang kita layani terpenuhi meskipun misalnya belum seoptimal mungkin dalam hal sop tersebut”<sup>39</sup>

Dari hasil jawaban yang diberikan informan staf pelayanan menyatakan bahwa pada proses pelayanan di Kantor Desa Siddo mereka sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dan berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Tetapi sebagian masyarakat tidak mengikuti SOP yang baru-baru ditambahkan selama masa pandemi. Kita ketahui bersama bahwa selama masa pandemi dari tahun 2020 sampai sekarang kita harus mengikuti aturan pemerintah tetap mematuhi protokol kesehatan 3M, memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan pakai sabun. Kemudian pernyataan lain dari Staf Desa yaitu sebagai berikut.

“Sudah mengikuti sop yang ada karena semenjak ada covid masyarakat tidak naik mi lagi di capil semuanya mengurus di kantor desa saja karena di kantor desa ada petugas registrasinya nanti petugas registrasinya yang bawa naik ke capil”<sup>40</sup>

Selama masa pandemi masyarakat tidak diperbolehkan lagi datang di Kantor Capil untuk melakukan pelayanan disebabkan supaya masyarakat tidak berkerumunan di Kantor Capil dan tetap mematuhi prokes. Salah satu perwakilan Desa yang ditunjuk sebagai petugas registrasi untuk pengurusan berkas yang di bawa ke Kantor Capil. Masyarakat yang ingin mengurus di capil dia harus datang di Kantor Desa untuk melakukan registrasi pemberkasan. Adapun beberapa kendala yang dihadapi para staf desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

---

<sup>39</sup> Rajuddin, “Staf Desa Siddo”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Agustus 2021

<sup>40</sup> Debby Anggeriani, “Staf Desa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 09 Agustus 2021

“Terkhusus pada tahun 2020 sampai sekarang kita kan dalam masa pandemi. Jadi kita dituntut dalam hal kondisi ini ketika kita di kantor desa ini harus dalam melaksanakan pelayanan dan menerima untuk melayani masyarakat harus mengutamakan protokol kesehatan. Itu adalah sop terbaru di saat pandemi ini dan disitulah kadang ada masyarakat sudah ditanya di kasih pengumuman bahwa di desa setiap mengurus sesuatu atau ke kantor desa harus mematuhi prokes. Tapi kita tau sendiri bahwa masih banyak masyarakat menyepelekan ada tidak pake masker, berkerumunan dalam hal pembayaran BLT kemarin”<sup>41</sup>

Berdasarkan jawaban dari informan di atas dapat diartikan bahwa SOP terbaru di kantor desa siddo adalah mematuhi protokol kesehatan. Selama masa pandemi banyak bantuan-bantuan yang datang baik dari pusat maupun daerah yang disalurkan melalui desa untuk diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Ketika masyarakat datang di kantor desa baik untuk meminta pelayanan maupun mengambil bantuan dana desa (BLT) masih banyak yang berkerumunan dan tidak mematuhi protokol kesehatan padahal sudah diumumkan dan ada papan informasi di depan kantor desa mengenai cara mencegah penyebaran covid-19. Sekarang bantuan dana desa (BLT) sudah diantar langsung ke rumah masyarakat yang bersangkutan supaya masyarakat tidak berkerumunan lagi di kantor desa.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat terkait dengan salah satu sop yang ada di Kantor Desa. Adapun pertanyaan yang peneliti berikan yaitu Apakah penempatan banner atau papan informasi ada atau tidak ada di kantor desa siddo dan sudah memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan berkas dan lainnya. Jawaban dari informan terkait penempatan banner di Kantor Desa Siddo. Berikut ini adalah pernyataan dari informan.

“Ada. Papan informasi atau banner di kantor desa sangat membantu karena jika ada informasi yang dari Kantor Desa itupun kita langsung membacanya

---

<sup>41</sup> Rajuddin, “Staf Desa Siddo”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Agustus 2021

dan jika ada hal-hal yang tidak perlu kita terjun langsung di pegawainya kita langsung mengetahui apa-apa yang perlu kita tau”<sup>42</sup>

Dari hasil jawaban yang diberikan informan masyarakat menyatakan bahwa banner atau papan informasi yang ada di Kantor Desa sangat membantu masyarakat dalam proses pengurusan berkas. Masyarakat yang belum paham terkait syarat-syarat yang ada di papan informasi atau banner tersebut biasanya langsung bertanya kepada staf pelayan. Adapun juga masyarakat tidak bertanya kepada staf terkait syarat-syarat yang dibutuhkan ketika ingin mengurus berkas. Berikut pernyataan dari informan.

“iya ada jadi tidak bertanya meki kalau mau ki mengurus karena ada mi papan informasi di baca apa-apa semua berkas yang disediakan kalau mau mengurus”<sup>43</sup>

Berdasarkan pernyataan dari informan masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa staf pelayan yang ada di Kantor Desa sudah membuat papan informasi atau banner yang mudah untuk dimengerti oleh masyarakat. Sehingga beberapa masyarakat tidak perlu lagi meminta bantuan staf untuk dijelaskan terkait dengan pemberkasan ketika ingin dilayani. Masyarakat yang sudah paham tentang syarat pemberkasan biasanya memberitahukan kepada masyarakat lain yang ingin melakukan pelayanan di Kantor Desa tersebut.

“iya ada papan informasi terkait dengan proses pengurusan dan kadang ditanya mi tetangga kalau mau mengurus ini berkasnya”<sup>44</sup>

Pernyataan di atas menjelaskan, bahwasanya ada beberapa dari kalangan masyarakat yang mengetahui adanya papan informasi atau banner di Kantor Desa tentang syarat-syarat yang digunakan dalam proses pengurusan berkas yang mereka ingin urus. Dari pernyataan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwasanya penempatan banner yang dilakukan Kantor Desa dapat memberikan kemudahan

---

<sup>42</sup> Febi, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 09 Agustus 2021

<sup>43</sup> Jurdan, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 25 Agustus 2021

<sup>44</sup> Haruna, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 28 Agustus 2021

informasi kepada masyarakat yang ingin mengurus, dan masyarakat yang melihat papan informasi tersebut memberitahukan kepada masyarakat lain yang ingin mengurus di Kantor Desa, sehingga dapat menjadikan informasi baru dan pengetahuan masyarakat lain mengenai proses pengurusan di Kantor Desa.

Masyarakat Desa Siddo menganggap bahwa dengan adanya banner atau papan informasi ini bisa dapat memudahkan dalam hal pengetahuan atau informasi terkait proses pengurusan di Kantor Desa. Terlebih informasi yang diberikan dapat menjadi hal positif untuk masyarakat agar dapat bersama-sama memudahkan dalam hal pengurusan berkas dan masyarakat berharap bahwa dengan adanya banner atau papan informasi yang dilakukan ini dapat menjadi solusi yang sangat baik sebagai metode penyebaran informasi kepada masyarakat.

Informasi mengenai proses pengurusan berkas yang dilakukan oleh Kantor Desa sangat diterima dengan baik oleh masyarakat, meskipun ada beberapa masyarakat yang kurang mengetahui banner atau papan informasi tersebut dan ada juga beberapa masyarakat yang kurang puas dengan adanya papan informasi atau banner di Kantor Desa. Karena informasi yang disebar kan kadang ada tidak sesuai dengan apa yang ingin masyarakat urus. Adapun beberapa informan menyatakan bahwa informasi yang diberikan masih kurang, berikut pernyataan dari informan tersebut.

“Ada ji tapi tidak terperinci dan jarang terlihat. Harusnya na tempatkan itu papan informasi yang mudah na jangkau atau lihat masyarakat. Jangan hanya struktur organisasi yang terlalu besar sampai papan informasi tidak kentara di lihat harus juga terpampang nyata”<sup>45</sup>

Pernyataan dari masyarakat bahwa papan informasi atau banner yang ada di Kantor Desa ada tetapi penempatan banner tersebut tidak dapat dijangkau oleh masyarakat dan masyarakat hanya melihat struktur organisasi saja. Seharusnya aparat Desa harus menempatkan banner yang mudah dijangkau oleh masyarakat ketika berkunjung ke Kantor Desa atau ketika ingin melakukan pelayanan.

“Kalau penempatan banner di kantor desa to saya belum pernah dapat, ndak prnah pi saya lihat kalau ke kantor desa ka mengurus paling yang ku dapat struktur organisasinya ji. Seharusnya memang ada bannernya di luar.

---

<sup>45</sup> Hendra Saputra, “Tokoh Pemuda” wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Agustus 2021

Mungkin ada ji Papan informasinya tapi tidak menjurus kepada pengurusan berkas”<sup>46</sup>

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang tidak melihat banner atau papan informasi tersebut ketika berkunjung ke Kantor Desa atau ketika ingin melakukan pelayanan. Aparat Desa harus memperhatikan hal tersebut dikarenakan papan informasi sangat membantu masyarakat dalam proses pengurusan berkas lainnya.

“Banner atau papan informasi di kantor desa tidak kentara karena kecil tulisannya. Baru itu papan informasinya di belakangnya pintu masuk jadi tidak dilihat ki. Jadi tidak lihat memang itu papan informasi kalau pergi ki di kantor desa mengurus. Di kantor desa itu kita tidak merujuk di papan informasi tapi kita bertanya di stafnya apa-apa yang dibutuhkan kalau mengurus”<sup>47</sup>

Dari hasil jawaban yang diberikan informan masyarakat menyatakan bahwa masyarakat berpendapat bahwa ketika ingin mengurus dia hanya bertanya kepada aparat Desa tentang apa-apa saja syarat yang dibutuhkan ketika ingin melakukan pengurusan misalnya izin usaha. Menurut masyarakat banner atau papan informasi yang ada di Kantor Desa penempatannya tidak strategis untuk dijangkau dengan mudah dan tulisan yang ada di papan tersebut kecil yang membuat sebagian masyarakat tidak memperhatikan papan informasi atau banner tersebut.

“Tidak ada karena tidak pernah di perhatikan. Karena kalau mau mengurus biasanya bertanya jeki sama orang disana dan masih belum lengkap disana jadi masih banyak yang perlu di perbaiki”<sup>48</sup>

Sebagian besar masyarakat ketika ingin mengurus di Kantor Desa mereka hanya bertanya kepada aparat Desa tentang syarat-syarat yang diperlukan ketika ingin mengurus berkas. Masyarakat juga tidak pernah memperhatikan papan informasi atau banner yang ada di Kantor Desa.

---

<sup>46</sup> Nurwahida Kunnu, “URT”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Agustus 2021

<sup>47</sup> Hastuti, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 10 Agustus 2021

<sup>48</sup> Hadra, “URT”, wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Agustus 2021

“Papan informasi yang ada di kantor desa belum memudahkan masyarakat karena belum mencakup keseluruhannya di dalam papan tersebut seperti syarat-syarat yang diperlukan ketika mengurus ktp, kartu keluarga dan lainnya”<sup>49</sup>

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa banner yang ada di Kantor Desa belum memudahkan masyarakat dalam pengurusan berkas dikarenakan papan informasi tersebut masih kurang lengkap informasi yang ingin masyarakat ketahui. Papan informasi tersebut belum mencakup keseluruhan syarat-syarat yang diperlukan ketika mengurus berkas sehingga masyarakat masih bertanya kepada Staf yang ada di Kantor Desa.

“belum memudahkan masyarakat ketika ingin mengurus itu papan informasinya karena masih sering ki bertanya di stafnya kalau ada yang tidak dimengerti”<sup>50</sup>

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwasanya masyarakat ketika ingin mengurus mereka hanya bertanya kepada Staf Desa dan ada beberapa masyarakat yang mengharapkan informasi yang disebarkan di papan informasi dapat lebih berinofasi lagi terkait dengan proses pengurusan berkas di Kantor Desa Siddo agar masyarakat bisa lebih mudah lagi untuk memahami dan menerima informasi yang berada di Kantor Desa. Masyarakat juga mengharapkan agar staf Desa bisa menempatkan papan informasi atau banner yang mudah dijangkau masyarakat. Dari pernyataan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwasanya papan informasi di Kantor Desa Siddo harus di tempatkan di tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat supaya masyarakat ketika ingin mengurus dapat dengan mudah melihat papan informasi itu dan tidak bertanya lagi di staf desa apa-apa saja berkas yang mereka siapkan ketika ingin mengurus.

Kemudian peneliti memberikan kembali pertanyaan kepada masyarakat terkait dengan pendapat mereka mengenai bagaimana sikap staf pelayan yang ada di kantor desa siddo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut pernyataan dari informan yang beragam mengenai pelayanan.

---

<sup>49</sup> Fitri, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 10 Agustus 2021

<sup>50</sup> Maskur, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 25 Agustus 2021

“Pelayanan yang ada di kantor desa itu sangat bagus, memuaskan dan para pegawainya sangat ramah dan cepat menyelesaikan ketika ada yang mau di urus”<sup>51</sup>

Dari hasil pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah baik kepada masyarakat namun masih perlu lebih ditingkatkan lagi cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat Desa sangat ramah dan cepat menyelesaikan hal yang diurus masyarakat sehingga sebagian masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan. Namun masih ada masyarakat berpendapat bahwa sebagian aparat Desa belum profesional dalam memberikan pelayanan.

“Bagus semua ji caranya orang disana kasih ki pelayanan, tidak tau kalau yang lain bagaimana karena beda-beda pendapatnya orang kan manusiawi semua orang kalau ada marahnya biasa tidak profesional mi”<sup>52</sup>

Dari hasil pernyataan informan diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu masyarakat yang diberikan pelayanan di Kantor Desa Siddo sudah bagus namun kita kembali lagi kepada siapa yang dilayani karena bisa jadi ada aparat Desa yang memiliki hubungan yang kurang baik kepada masyarakat sehingga pelayanan yang dia berikan kurang baik kepada masyarakat tersebut.

“Pelayanan di kantor desa dapat ditingkatkan lagi. Seperti kayak tidak sinkron sama apa yang ingin diharapkan dan tidak profesional dalam memberikan pelayanan”<sup>53</sup>

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa aparat Desa masih ada yang belum profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan biasanya aparat Desa dalam memberikan pelayanan kepada

---

<sup>51</sup> Febi, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 09 Agustus 2021

<sup>52</sup> Haruna, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 28 Agustus 2021

<sup>53</sup> Hendra Saputra, “Tokoh Pemuda” wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Agustus 2021

masyarakat tidak sinkron dengan apa yang ingin diharapkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

“Bagus ji cuman kadang masih membeda-bedakan caranya sama orang yang lebih dekat sama mereka. Apalagi masalah bantuan orang dekatnya ji na kasih duluan padahal ada yang lebih membutuhkan”<sup>54</sup>

Aparat pemerintah Desa sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat namun masih ada aparat Desa yang membeda-bedakan masyarakat ketika membutuhkan pelayanan. Aparat Desa harus tetap profesional dalam memberikan pelayanan kepada semua masyarakat terutama dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang lebih membutuhkan.

Dari pernyataan diatas menjelaskan, bahwasanya ada beberapa dari kalangan masyarakat yang mengatakan pelayanan di kantor desa sudah bagus namun sebagian staf desa ketika melakukan pelayanan belum terlalu profesional. Dari pernyataan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan yang ada di Kantor Desa Siddo sudah bagus namun masih perlu ditingkatkan lagi dan masyarakat juga berharap staf di Kantor Desa Siddo tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayaninya terutama pada saat pengurusan berkas maupun pada bantuan. Masyarakat ingin mendapatkan kepuasan tersendiri dalam pelayanan yang diberikan kepada staf pelayan.

Selanjutnya, peneliti juga menanyakan kepada staf yang ada di kantor desa terkait dengan pendapat mereka mengenai pelayanan yang ada di Kantor Desa. Berikut ini pernyataan dari informan.

“Pelayanan di kantor kami itu terutama di kantor desa itu kami setting ruangan yang begitu yah bisa kita lihat sendiri. kita setting ruangan seperti begitu supaya masyarakat yang datang itu bersifat leluasa, santai, tidak terbebani ketika ada keperluannya di kantor desa. Karena terus terang kita

---

<sup>54</sup> Maskur, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 25 Agustus 2021

taukan masyarakat itu kita jangan ragu datang ke Kantor Desa karena Kantor Desa adalah miliknya masyarakat kita perangkat desa adalah pelayan”<sup>55</sup>

Dari pernyataan diatas menjelaskan bahwasanya, pelayanan yang ada di Kantor Desa Siddo sudah bagus dan mereka berusaha untuk lebih meningkatkan, memuaskan, membuat ruangan senyaman mungkin supaya masyarakat yang datang untuk dilayani tidak merasa bosan. Pelayanan yang ada di Kantor Desa sudah mengatur ruangan yang begitu santai supaya masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan tidak merasa terbebani dan bosan ketika datang di Kantor Desa Siddo. Masyarakat Desa Siddo jangan pernah ragu dan takut datang di Kantor Desa untuk meminta pelayanan karena kantor tersebut milik kita dan staf yang ada di kantor desa tersebut adalah pelayan kita.

“Menurut kami sudah bagus tapi kami tetap berupaya untuk lebih meningkatkannya lagi terutama itu nanti mungkin kami berupaya dan akan memberdayakan rt supaya masyarakat kami itu silahkan bekerja kerjakan pekerjaanmu biar kami yang bekerja untuk apa-apa yang kau butuhkan. Kalau mau urus-urus silahkan online kalau sudah jadi nanti kami antarkan silahkan ambil di rt masing-masing atau rt yang antarkan”<sup>56</sup>

Kantor Desa Siddo ingin berusaha untuk lebih meningkatkan lagi pelayanannya dan masyarakat Desa Siddo bisa melakukan pelayanan melalui online. Jadi masyarakat tidak perlu lagi datang di kantor desa ketika ingin mengurus dan ketika ingin mengurus bisa melalui online maupun datang langsung di rumah rt atau dusung melapor bahwa kami ingin mengurus surat seperti ini, nanti rt atau dusung yang datang di kantor desa untuk membuat surat. Jadi masyarakat sudah bisa leluasa mengerjakan pekerjaannya tanpa perlu membuat waktunya untuk datang di Kantor Desa untuk dilayani.

---

<sup>55</sup> Rajuddin, “ Staf Desa Siddo”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Agustus 2021

<sup>56</sup> Damrin Cudang, “Sekretaris Desa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 09 Agustus 2021

“Bagus ji tapi tidak di tau masyarakat bagaimana karena beda-beda pendapatnya. Kalau misalnya sibuk ki baru dia mau langsung dilayani cepat padahal ada yang lebih penting kadang ada masyarakat begitu kasi beda-beda orang”<sup>57</sup>

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa menurut aparat Desa pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat sudah bagus namun kita kembalikan lagi kepada masyarakat itu sendiri karena setiap masyarakat pendapatnya berbeda-beda dan masyarakat juga ketika ingin dilayani harus melihat aparat Desa yang mana sibuk dan tidak sibuk. Karena aparat Desa akan memberikan pelayanan terlebih dahulu yang datang duluan untuk dilayani. Masyarakat juga harus tetap sabar dalam hal pemberkasan surat-surat yang mereka urus karena para pelayan di kantor desa sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan berkas-berkas kalian.

Kesimpulan dari informan Kantor Desa Siddo mereka telah berusaha memainkan perannya sebagai staf pelayan di Kantor Desa Siddo untuk membuat masyarakat lebih puas akan pelayan yang diberikan dan berusaha semaksimal dalam melakukan pelayanan baik pelayanan online maupun pelayanan *offline* (masyarakat datang langsung) di Kantor Desa Siddo. Namun pada kenyataannya, komunikasi yang mereka berikan belum optimal dan maksimal. Masyarakat Desa Siddo menganggap komunikasi yang diberikan dalam proses pelayanan masih belum berjalan dengan baik karena kurangnya informasi yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat terkait dengan prosedur pelayanan.

---

<sup>57</sup> Hj. Nasriah, “Kase Pelayanan”, wawancara oleh penulis pada tanggal 09 Agustus 2021

## 2. Penerapan *Human Relation* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru

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

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan tentang komunikasi pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal dan maksimal. Masyarakat ingin pelayanannya lebih baik lagi supaya mendapatkan suatu kepuasan tersendiri. Dalam hal ini untuk mengetahui penerapan *human relations* yang digunakan oleh staf Desa Siddo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa Siddo, dengan hal ini sama halnya peneliti membahas mengenai hubungan manusiawi staf Desa dengan masyarakat yang dilayani.

Dalam wawancara ini peneliti memfokuskan pertanyaan bagaimana interaksi para pegawai staf Desa dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, apakah interaksinya sudah bagus atau tidak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang di kantor Desa Siddo. Hasil dari penelitian ini pernyataan dari beberapa masyarakat beragam terkait dengan interaksi para staf Desa. Berikut pernyataan dari informan.

“Alhamdulillah baik dan saat ini membantu cuman kadang ada pegawai yang loading dalam memberikan pelayanan”<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> Hastuti, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 10 Agustus 2021

“Baik tapi ada beberapa yang kurang welcome”<sup>59</sup>

“Alhamdulillah baik ji cuman kadang ada yang tidak menyapa kalau datang ki disana”<sup>60</sup>

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasanya masyarakat berpendapat bahwa saat ini interaksi staf Desa kepada mereka sudah bagus namun masih ada beberapa staf Desa yang kurang welcome kepada masyarakat ketika berkunjung di Kantor Desa atau ketika masyarakat datang untuk melakukan pelayanan.

“Kalau interaksi pegawai sama masyarakat yang membutuhkan pelayanan tergantung kepengurusannya ji kayak ketika ada yang bersangkutan kayak dekat sama mereka di permudah tapi kalau ada yang sesuatu yang tidak bagus yah pasti tidak bagus lagi interaksinya sama yang membutuhkan pelayanan. Tidak semuanya bagus”<sup>61</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa aparat Desa lebih banyak berinteraksi kepada masyarakat yang dekat dengannya ketika memberikan pelayanan dibandingkan dengan masyarakat yang tidak terlalu akrab dengannya. Seharusnya aparat Desa jangan membeda-bedakan masyarakat tersebut karena kita aparat Desa harus memperbanyak interaksi kepada masyarakat yang berkunjung di Kantor Desa.

“Interaksi para pegawai ramah dan langsung menyapa masyarakat jika kita berkunjung disana”<sup>62</sup>

“alhamdulillah baik semua interaksinya orang di kantor desa”<sup>63</sup>

“baik kalau datang ki disana langsung ki na tanya bilang apa mau kita urus”<sup>64</sup>

---

<sup>59</sup> Arga, “Wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Agustus 2021

<sup>60</sup> Dahlia, “URT”, wawancara oleh penulis pada tanggal 15 Agustus 2021

<sup>61</sup> Hendra Saputra, “Tokoh Pemuda” wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Agustus 2021

<sup>62</sup> Sk Muh. Yusuf Haktab S.Sy, “Pegawai Honorer”, wawancara oleh penulis pada tanggal 11 Agustus 2021

<sup>63</sup> Haruna, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 28 Agustus 2021

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasanya interaksi para pegawai di kantor desa sudah baik kepada masyarakat yang dilayani. Tetapi ada beberapa pegawai yang ada di kantor desa interaksinya belum baik mungkin dikarenakan kesibukan masing-masing sehingga menghiraukan masyarakat yang datang berkunjung di kantor desa.

Interaksi pegawai dalam area organisasi ataupun lembaga pemerintah adalah hal yang tidak bisa dipisahkan yang mana hendak memunculkan tingkatan kepuasan kerja pegawai, suasana area industri dalam melakukan tugas serta gunanya antara pegawai yang satu dengan yang lain tidak terlepas dari interaksi satu sama yang lain demi kelancaran serta keharmonisan kerja dalam organisasi. Dengan fasilitas ikatan yang baik serta aman hendak lebih betah serta bahagia dalam menuntaskan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan ataupun atasan.

Komunikasi sangat berarti dicoba oleh para staf desa buat menjalankan interaksi sosial kepada siapa saja dalam kehidupan tiap hari ataupun dikehidupan kantor. Apalagi komunikasi dapat dicoba dimana saja serta kapan saja tanpa terdapatnya agenda yang sudah ditetapkan tadinya sehingga tidak membutuhkan terdapatnya ketentuan yang wajib disepakati tadinya serta tidak terdapat batasan-batasan baik itu pangkat, jabatan, antara pemerintah desa dengan warga yang hendak menerima pelayanan pada dikala berjalannya komunikasi. Tidak hanya itu, komunikasi yang dicoba buat bisa menghasilkan sesuatu kerjasama yang baik antara pemerintah desa bersama masyarakatnya. Setelah itu komunikasi yang baik bisa menghindari terbentuknya diskomunikasi ataupun salah penafsiran dalam sesuatu data ataupun pesan kepada warga.

Namun pada kenyataanya masih ada staf desa yang lebih mengutamakan memberikan pelayanan kepada orang dekat atau yang memiliki hubungan keluarga

---

<sup>64</sup> Teguh Sasongko, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 25 Agustus 2021

dan mempermudah dalam proses pengurusan, sehingga interaksi dengan masyarakat terhambat dan komunikasi staf desa dengan masyarakat belum merata. Sehingga masyarakat yang tidak memiliki orang dekat di kantor desa merasa diabaikan oleh para staf desa, merasa kurang nyaman dan membuat dirinya kurang senang berada di kantor desa.

Kemudian peneliti menanyakan lebih lanjut tentang jawaban yang diberikan oleh informan tentang pelayanan. Pertanyaan yang peneliti lontarkan mengenai apakah masyarakat sudah merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh staf Desa. Berikut pernyataan dari informan masyarakat.

“iya pelayanan yang staf berikan sudah membuat kita merasa senang karena orang disana baik caranya kasih ki pelayanan jadi merasa puas ki kalau kesana”<sup>65</sup>

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasanya, masyarakat sudah sangat senang dengan pelayanan yang diberikan dan staf Desa harus lebih meningkatkan lagi pelayanannya supaya masyarakat lebih senang dan puas ketika dilayani. Tetapi ada staf Desa tidak merespon masyarakat ketika meminta bantuan dan membuat masyarakat kurang nyaman untuk dilayani. Berikut pernyataan dari informan.

“Iya saya sangat merasa senang dengan pelayanan yang staf berikan karena setiap bertanya ki pasti merespon dengan cepat tapi ada juga kalau bertanya ki na suruh jeki pergi bertanya sama yang lain”<sup>66</sup>

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa staf Desa tidak merespon dengan cepat masyarakat yang membutuhkan

---

<sup>65</sup> Rais, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 25 Agustus 2021

<sup>66</sup> Jurdan, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 25 Agustus 2021

pelayanan. Seharusnya staf Desa sebagai pelayan harus memberikan contoh yang baik kepada masyarakat yang ingin dilayani.

Tingkat kepuasan masyarakat bukan hanya diukur dari seberapa cepata staf Desa menuntaskan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sebagai service provider (penyedia jasa), akan tetapi bagaimana komunikasi yang mereka berikan kepada masyarakat tidak terjalin lagi diskomunikasi ataupun masyarakat salah penafsiran. Staf Desa harus saling menghargai dan mengenali hak dan kewajiban sebagai pelayanan supaya dapat menimbulkan kepuasan tertentu kepada masyarakat yang menerima suatu pelayanan di Kantor Desa.

Namun pada kenyataannya masih ada beberapa masyarakat yang kurang senang kepada staf Desa Siddo terkait dengan pelayanan yang diberikan. Berikut pernyataan dari informan mengenai pelayanan yang diberikan belum merasa senang.

“Kalau dari kepala desanya tidak merasa senang ka karena kalau mau ki minta ttd harus ki ke rumahnya harusnya d kantor i na masih jam kantor. Seharusnya selalu stay di kantor karena kita sebagai pelayan harus ki dilayani dengan baik.”<sup>67</sup>

Masyarakat berpendapat bahwa kepala Desa Siddo masih belum memberikan rasa senang kepada masyarakat yang dilayani karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal memberikan tanda tangan di berkas yang diurus mereka harus datang ke rumahnya untuk meminta tanda tangan pak kepala Desa padahal seharusnya aparat pemerintah harus selalu stay di Kantor pada saat jam kantor.

“masih kurang senang ka karena ada staf disana selalu ji marah-marah baru tidak na kasih ki bantuan juga”<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> Nurwahida Kunnu, “URT”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Agustus 2021

<sup>68</sup> Maskur, “wiraswasta”, wawancara oleh penulis pada tanggal 25 Agustus 2021

Aparat Desa Siddo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan harus lebih ditingkatkan lagi karena masyarakat belum puas dan senang akan pelayanan yang diberikannya. Aparat Desa harus menyamaratakan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan dan memberikan penjelasan kepada masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan supaya masyarakat tidak merasa dibedakan.

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan staf desa kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan belum membuat masyarakat merasa senang ketika dilayani. Sehingga beberapa dari masyarakat yang sudah acuh tak acuh datang mengurus di kantor desa dikarenakan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Staf kantor desa harus meningkatkan lagi interaksinya kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan staf desa harus lebih menyamaratakan komunikasinya kepada masyarakat supaya tidak ada yang merasa di beda-bedakan. Komunikasi yang baik sangat berpengaruh dalam interaksi seseorang dengan orang lain. Atasan atau kepala desa harus selalu stay di kantor desa untuk melihat bagaimana para pegawainya memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Ketika atasan yang tidak berinteraksi dengan baik kepada masyarakat begitupun juga pegawai dengan masyarakat. karena sebagian pegawai pasti mengikuti atasannya.

Masyarakat belum secara maksimal mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang didapatkannya dari staf desa. Jadi bisa disimpulkan bahwa sebagian staf desa siddo belum menerapkan *human relations* dengan baik dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Hubungan antara manusia itu bagaimana interaksi seseorang dengan orang lain untuk mengenali sifat, dan tingkah lakunya. Hubungan manusiawi itu tidak hanya mementingkan aspek komunikasi saja tetapi juga dari kepuasan hati seseorang.

*Human relations* dalam lembaga pemerintahan ataupun swasta ialah perihal yang sangat berarti dicoba sebab jadi bagian dari jembatan antara pegawai dengan warga, pegawai dengan pegawai, pegawai dengan atasan ataupun pimpinan. Dengan demikian yang terutama dalam mewujudkan human relation itu gimana kita menguasai hakikat manusia serta kemanusiaan dan gimana kita sanggup menerima orang lain di luar diri kita dengan apa terdapatnya supaya terbentuk atmosfer kerja yang harmonis serta baik yang bisa tingkatkan semangat kerja para pegawai dan hendak pengaruhi pula hasil pekerjaannya yang pegawai kerjakan.

Selanjutnya, peneliti memberikan pertanyaan kepada Staf Desa terkait dengan sistem komunikasi apa yang sering diterapkan di Kantor Desa. Berikut pernyataan dari informan.

“Pastinya sistem komunikasi yang baik yang harus kita terapkan baik kepada para pegawai maupun kepada masyarakat yang membutuhkan layanan”<sup>69</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa di Kantor Desa siddo menerapkan sistwem komunikasi internal dan eksternal dimana ingin membangun sebuah hubungan yang baik kepada atasan dan bawahan dan juga ingin membangun hubungan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayan. Didalam sebuah perusahaan harus menerapkan sistem komunikasi yang bagus.

“Kalau kami disini tentunya menerapkan sistem komunikasi eksternal dan internal karena kita ingin membangun hubungan yang baik didalam kantor kita ini dan kita juga dituntut membangun hubungan yang baik kepada masyarakat. ini adalah kewajiban kita sebagai seorang pelayan”<sup>70</sup>

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasanya dua sistem komunikasi Knator ini harus dilaksanakan dengan baik. Komunikasi internal bertujuan untuk

---

<sup>69</sup> Damrin Cudang, “Sekretaris Desa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 09 Agustus 2021

<sup>70</sup> Rajuddin, “ Staf Desa Siddo”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Agustus 2021

membangun sebuah hubungan yang baik didalam organisasi itu sendiri. dimana kita bisa menciptakan suatu hubungan yang baik antara bawahan dengan atasan maupun bawahan dengan bawahan. Sedangkan komunikasi eksternal bertujuan untuk membangun komunikasi yang baik dengan lingkungan luar. Dimana didalam organisasi atau kantor harus membangun hubungan yang baik kepada masyarakat karena sudah kewajiban yang harus dilakukan sebagai staf pelayan yang memberikan komunikasi yang baik ketika melayani masyarakat yang membutuhkan.

Kemudian selanjutnya, peneliti menanyakan juga kepada staf desa terkait dengan pendapat mereka mengenai bagaimana jika seorang pegawai memiliki hubungan yang kurang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Berikut pernyataan dari informan.

“Tidak semuanya disalahkan sama pegawai di kantor desa. Kayak saya mi kadang ada mi yang marah-marah karena belum selesai berkasnya. Baru kita juga dibatasi di capil hanya 10 berkas setiap seminggu”<sup>71</sup>

Masyarakat dalam proses pengurusan berkas yang diurus belum jadi tidak boleh sepenuhnya disalahkan kepada aparat Desa karena mereka sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik dan membuat berkas yang anda urus terselesaikan dengan cepat tetapi dalam masa pandemi ini setiap Desa hanya dibatasi 10 berkas ke capil setiap minggunya.

“Kalau itu kami disini kami berusaha untuk mendamaikan atau mempertemukan seperti apa masalahnya sehingga muncul hubungan harmonis supaya tidak ada lagi kesalahpahaman”<sup>72</sup>

Aparat Desa ketika ada yang memiliki hubungan yang kurang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kantor Desa akan berusaha untuk

---

<sup>71</sup> Debby Anggeriani, “Staf Desa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 09 Agustus 2021

<sup>72</sup> Damrin Cudang, “Sekretaris Desa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 09 Agustus 2021

mendamaikan orang tersebut supaya tidak ada lagi kesalahpahaman yang terjadi sehingga memunculkan hubungan yang harmonis.

“Saya rasa hal itu sudah ditanamkan sama pimpinan kami pak kepala desa dan sekretaris desa bahwa saya rasa tidak ada itu di kantor kami. Artinya kita itu perangkat adalah pelayanan masyarakat. Kalaupun ada yah itu bukan kami karena kita harus profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”<sup>73</sup>

Kepala Desa sudah menanamkan kepada pegawainya bahwa kita sebagai pelayan harus profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Ketika apaeat Desa mempunyai masalah pribadi kepada masyarakat yang membutuhkan layanan harus tetap profesional seperti yang dikatakan oleh kepala Desa.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa ketika ada pegawai yang memiliki hubungan yang kurang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kantor desa tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat tersebut. Karena mereka dituntut untuk tetap profesional dalam hal melakukan pelayanan meskipun hubungan mereka kurang baik. Ketika ada pegawai dengan masyarakat hubungannya kurang baik staf desa berusaha untuk mendamaikan, memberikan arahan dan motivasi supaya mereka tidak memiliki kesalahpahaman lagi terutama dalam hal berkas mereka yang lama baru jadi.

Dalam interaksi tiap hari komunikasi selaku sesuatu hal yang wajib dicoba sebab tanpa terdapatnya komunikasi ikatan antar sesama manusia dapat dikatakan mustahil hendak terjalin. Semacam pada komunikasi bisa melaksanakan pelayanan terhadap warga sangatlah berarti dicoba oleh para aparatur pemerintah desa sehingga bisa membagikan kepuasan untuk warga yang dilayani ataupun pemerintah yang melayani.

---

<sup>73</sup> Rajuddin, “ Staf Desa Siddo”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Agustus 2021

Maka dari itu, disinilah guna serta peranan seseorang pimpinan ataupun atasan dalam membangun ikatan yang baik, bijak antar pegawai ataupun pegawai serta pegawai dengan pimpinan supaya terbentuk suatu regu serta kerja sama dan bisa tingkatkan kinerja pegawai dalam perihal pelayanan publik kepada warga. Kita ketahui bersama bahwa tujuan dari human relations adalah untuk mempererat rasa persaudaraan sehingga menciptakan kepuasan atas kerjasama yang telah dilakukan bersama.

Dari hasil jawaban yang diberikan informan masyarakat dan staf desa dapat disimpulkan bahwa penerapan human relations dalam pelayanan publik di kantor desa siddo belum terlaksana secara optimal dan maksimal. Masyarakat mengharapkan lebih ditingkatkan lagi hubungan antar manusianya dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan supaya masyarakat mendapatkan suatu kebahagiaan, kepuasan dari hati ketika *human relationsnya* berjalan dengan lancar.

## **B. Pembahasan**

### **1. Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru**

Dalam dunia pemerintahan atau organisasi dimana seorang atasan wajib membagikan motivasi ataupun dorongan kepada bawahannya dalam bekerja supaya lebih meningkatkan kepuasan dalam mencapai tujuan bersama. Pimpinan serta pegawai harus saling berkomunikasi supaya ikatan manusiawinya selalu baik dan bagus. Kalau ikatan manusiawi atasan dan pegawai sudah baik, maka bawahan harus memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat supaya bisa memunculkan hubungan manusiawi yang lebih baik keika dilayani.

Namun pada kenyataannya, dalam komunikasi pelayanan publik yang telah dilakukan staf pelayan kepada masyarakat peneliti telah menganalisis dan menyimpulkan bahwa staf pelayan sudah memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat yang dilayani. Tetapi menurut masyarakat komunikasi yang mereka

dapatkan dari staf Desa masih kurang baik, karena kurangnya informasi yang didapatkan masyarakat terkait dengan prosedur pelayanan dan ada beberapa staf desa ketika masyarakat bertanya mereka acuh tak acuh menjawab pertanyaan dari masyarakat padahal staf Desa sebagai pelayan harus melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Desa.

## **2. Penerapan Human Relations Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru**

### **a. Keterbukaan (*Openness*)**

Penerapan human relations dalam pelayanan publik yang telah dilakukan oleh staf pelayan di Kantor Desa, peneliti telah menganalisis dan dapat menyimpulkan bahwa beberapa staf pelayan yang ada di Kantor Desa Siddo sudah menerapkan sikap keterbukaan kepada masyarakat. Komunikasi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Hal ini dilakukan oleh staf pelayan yang ada di Kantor Desa Siddo yaitu, menyapa, memberikan salam dan menawarkan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan.

### **b. Empati (*Empathy*)**

Penerapan human relations dalam pelayanan publik yang telah dilakukan oleh staf pelayan di Kantor Desa, peneliti telah menganalisis dan dapat menyimpulkan bahwa beberapa staf pelayan yang ada di Kantor Desa Siddo belum menerapkan sikap empati kepada masyarakat. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada keadaan tertentu. Staf pelayan yang ada di kantor Desa belum mengetahui kesulitan, kesusahan yang dirasakan oleh masyarakat atau publik ketika mencari informasi yang dibutuhkan.

**c. Dukungan (*Supportiveness*)**

Salah satu penerapan *human relations* yang baik diterapkan dalam pelayanan publik yaitu sikap saling mendukung, hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap saling mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana tidak mendukung. Kita harus memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap, deskriptif bukan evaluasi, spontan bukan strategi. Hal ini dinilai staf pelayan belum sepenuhnya mendukung masyarakat. Masyarakat menilai staf pelayan di Kantor Desa belum mampu membuat suasana akrab, dan kurangnya bantuan yang diberikan staf pelayan kepada masyarakat yang berkunjung ke Kantor Desa Siddo.

**d. Sikap Positif (*Positiveness*)**

Dalam penerapan *human relations* pelayanan publik dibutuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif yaitu bersikap positif. Sikap positif harus dilakukan dalam lingkup organisasi maupun bukan organisasi karena sikap positif harus dimiliki setiap orang untuk dirinya dan mendorong seseorang lebih aktif untuk bereaksi, berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi yang kondusif agar interaksi antara petugas dengan publik menjadi lebih efektif. Hal ini dapat dilihat beberapa staf pelayan yang ada di Kantor Desa mampu menunjukkan sikap yang positif, menghargai, dan menjalin kerjasama dengan masyarakat yang berkunjung ke Kantor Desa Siddo.

**e. Kesetaraan (*Equality*)**

Penerapan *human relations* dalam pelayanan publik yang telah dilakukan oleh staf pelayan di Kantor Desa, peneliti telah menganalisis dan dapat menyimpulkan bahwa beberapa staf pelayan yang ada di Kantor Desa Siddo belum menerapkan sikap kesetaraan yang baik. Staf pelayan yang ada di Kantor Desa Siddo masih dinilai membedakan masyarakat dalam melayani yang berbeda gender. aparat

pemerintah desa tidak boleh membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan memakai sistem kekeluargaan, keakraban serta sebagainya. Hal ini harus dilakukan siapa yang datang duluan di Kantor dialah yang awal memperoleh pelayanan dari pemerintah setempat tanpa memandang status sosialnya, apakah orang yang tiba itu pejabat, pegawai yang bekerja di kantor lain serta warga biasa sekalipun yang tba senantiasa awal tiba memperoleh pelayanan oleh orang yang bekerja di kantor tersebut.



## BAB V

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan dari skripsi penulis yang berjudul “Penerapan *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru”, maka penulis dapat mengambil kesimpulan akhir yaitu sebagai berikut :

- a. Komunikasi di kantor desa siddo sudah cukup baik menurut aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat desa siddo. Namun menurut masyarakat komunikasi yang diberikan dalam proses pelayanan masih belum optimal dan belum berjalan dengan baik, karena kurangnya informasi yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat terkait dengan prosedur pelayanan, padahal masyarakat sangat penting untuk mengetahui prosedur pelayanan yang ada di kantor desa siddo.
- b. Dilihat dari indikator keterbukaan (*openness*), masyarakat menilai beberapa staf pelayan yang ada di Kantor Desa Siddo mampu menerima masukan, kritik dan saran kepada masyarakat, mampu bersikap baik, jujur dan bertanggung jawab dengan pesan yang disampaikan kepada masyarakat.
- c. Dilihat dari indikator sikap empati (*empathy*), staf pelayan yang ada di Kantor Desa dinilai kurang mampu memahami apa yang dirasakan masyarakat ketika mencari informasi yang dibutuhkan ketika ingin melakukan pelayanan baik secara emosi maupun secara intelektual.
- d. Dilihat dari indikator mendukung (*supportivebess*), staf pelayan dinilai belum sepenuhnya mendukung masyarakat, dimana terlihat dari hasil penelitian masyarakat menilai staf pelayan di Kantor Desa belum mampu membuat suasana akrab, dan kurangnya bantuan yang diberikan staf pelayan kepada masyarakat yang berkunjung ke Kantor Desa Siddo.

- e. Dilihat dari indikator sikap positif (*positiveness*), beberapa staf pelayan yang ada di Kantor Desa dinilai mampu menunjukkan sikap yang positif, menghargai, dan menjalin kerjasama dengan masyarakat yang berkunjung ke Kantor Desa Siddo.
- f. Dilihat dari indikator kesetaraan (*equality*), staf pelayan yang ada di Kantor Desa Siddo masih dinilai membeda-bedakan masyarakat dalam melayani yang berbeda gender. Jika semua merasa bahagia atau puas maka *kegiatan human relations* itu berhasil, apabila tidak menimbulkan rasa puas maka *human relations* itu gagal.

## 2. Saran

Guna memberikan sumbangan dari hasil penelitian dan ide-ide yang berkenaan dengan penerapan *human relations* dalam pelayanan publik di kantor desa, peneliti memberikan saran berupa masukan serta motivasi yang mudah-mudahan dapat bermanfaat.

- a. Bagi aparat pemerintah desa siddo untuk lebih meningkatkan lagi *human relations* kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor Sesa supaya masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan. Kemudian untuk masyarakat Desa Siddo ketika diberikan pelayanan kepada aparat pemerintah desa harus sabar dan tetap mengikuti aturan yang ada di Kantor Desa dan masyarakat ketika datang di Kantor Desa baik untuk dilayani dalam proses pemberkasan usahakan tetap mematuhi protokol kesehatan memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan guna untuk mencegah penyebaran Covid-19 di Desa Siddo.
- b. Bagi Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, penulis berharap skripsi ini memberikan kontribusi dan gambaran sebagai bahan acuan yang dijadikan sebagai literatur pada penelitian mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam dalam mengerjakan skripsi yang berkaitan dengan Penerapan *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik.

## DAFTAR PUSTAKA

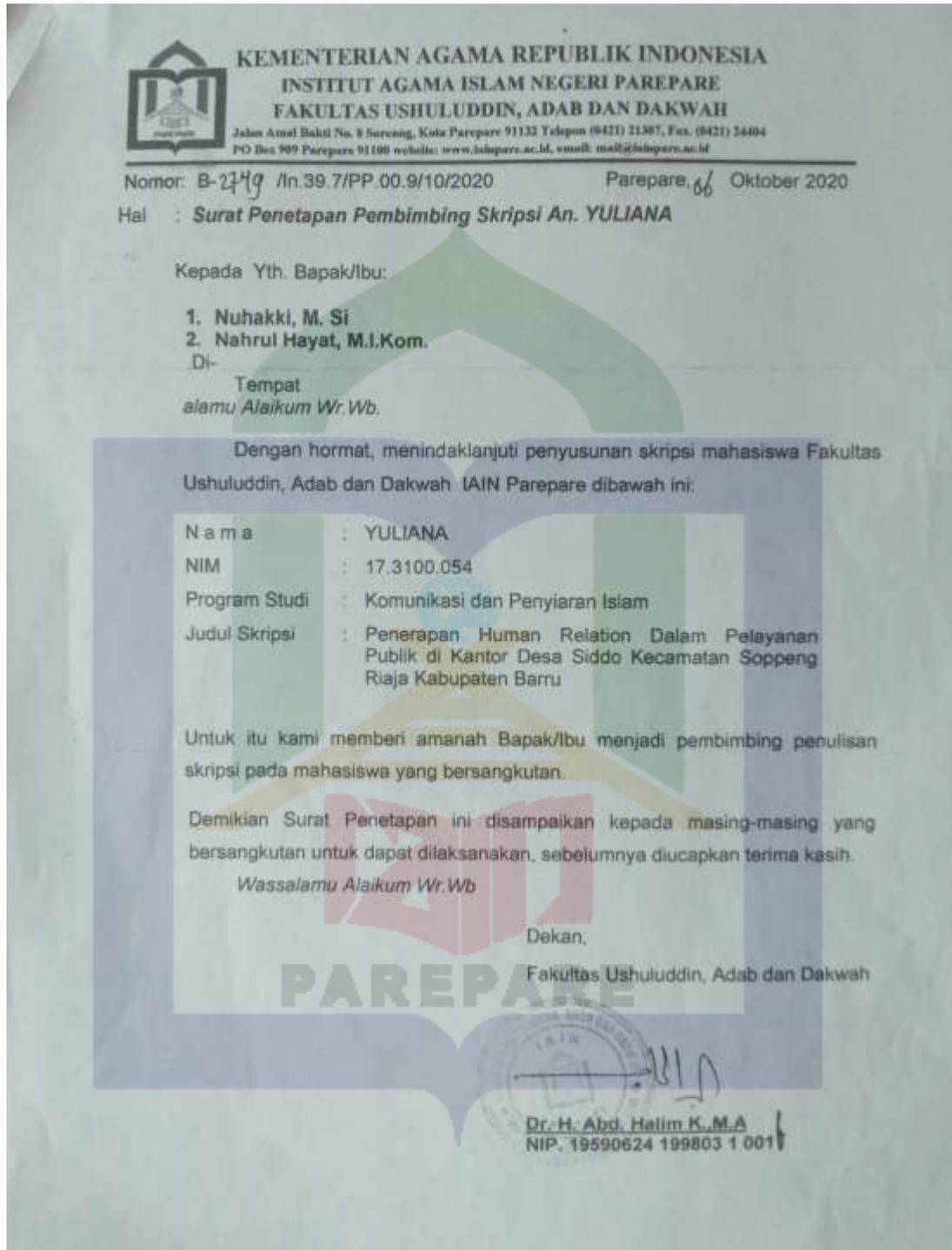
*Al-Quran Al-Karim*

- Amriadi Amal, Amriadi. 2016. “*Penerapan Human Relations Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai Trans Studio Theme Park Makassar*”. Makassar : UINAM
- Annisa, Arifah Syam.2015. *Human Relation dalam meningkatkan kinerja pegawai di instansi pemerintahan (Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar)* , Makassar : UINAM
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Cet 4. Jakarta : PT. Rineka cipta
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar : Jakarta.
- B, Bungin.2010. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Cet. Ivjakarta : Kencana Prenada Media Grup
- Devito, Joseph A. 2013. *The Interpersonal Communication Book*. 13th Edition. Newyork : Pearson.
- Dian, Andi Fitriani.2019. *Human Relation Pendekatan Dalam Membangun Hubungan Efektif*. LSQ : Makassar.
- Effendi, Onang Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Hamra.2017. *Peran Humas Pemerintah Kota Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Parepare*. Parepare : STAIN
- J, Luxy Moleong. 2004. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya

- Junawir. 2017. *“Penerapan Human Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Di Politeknik Kesehatan Makassar”*. Makassar : UNHAS
- Mukarom Zaenal. 2020. *“Teori-Teori Komunikasi”*. Bandung : UIN Sunang Gunung Djati Bandung
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori administrasi publik*. Bandung : Alfabeta cv
- Penyusun, Tim. 2019. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah Dan Skripsi) Edisi Revisi*. Parepare : STAIN parepare
- Poltak, Lijan Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sagala, Syaiful. 2018. *“Pendekatan dan Model Kepemimpinan”*, Jakarta : Kencana
- Sugiono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet. IV. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : Alfabeta
- Sumartono. 2021. *“human relations dalam pelayanan publik di polres kota tangerang”*. Vol 7. No 4
- Syamsudin, Amir. 2014. *“UU Nmr 5 tahun 2014 tentang ASN”*. Jakarta
- Wahyuni. 2018. *Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Massamaturu Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar*. Makassar : UINAM
- Yulianto, Taufik. 2015. *Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang*. Semarang : UNNES
- Zuchairiny, Andi. 2008. *Human Relation Dalam Perspektif Islam (STAIN Datokarama Palu)*. Vol. 05. No. 02

# LAMPIRAN-LAMPIRAN







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE  
 FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Amal Bakti No. 8 Sorong, Kota Parepare 91132 Telpun (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
 PO Box 309 Parepare 91101 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B-1814/In.39.7/PP.00.9/08/2021  
 Lamp : -  
 Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Parepare, 19 Agustus 2021

Kepada Yth.  
 Kepala Daerah Kabupaten Barru  
 Cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
 Di-  
 Tempat

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare menerangkan bahwa:

Nama	: YULIANA
Tempat/Tgl. Lahir	: Toc, 31 Mei 1999
NIM	: 17.3100.054
Semester	: VIII
Alamat	: Barru

Adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare bermaksud akan mengadakan penelitian di Daerah **KAB. Barru** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**"PENERAPAN HUMAN RELATION DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SIDDO KECAMATAN SOPPENG RIAJA KABUPATEN BARRU"**

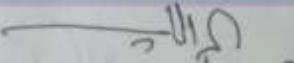
Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **Agustus 2021 S/d September 2021**

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon kerjasamanya agar kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin sekaligus dukungan dalam memperlancar penelitiannya.

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dekan,  
 Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah

  
**Dr. H. Abd. Halim K., M.A.**  
 NIP. 19590624 199803 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN BARRU**

**DINAS PENANAMAN MODAL,**

**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA**

Mal Pelayanan Publik Masiga Lt. 1-3 Jl. Iskandar Umar Telp. (0427) 21662, Fax (0427) 21410

<http://eissonline.barrukab.go.id> e-mail: [barrudpmsptk@gmail.com](mailto:barrudpmsptk@gmail.com) Kode Pos 90711

Barru, 28 Juli 2021

Nomor : 319/IP/DPMPTSPK/VII/2021  
Lampiran :  
Perihal : Izin/Rekomendasi Penelitian

Kepada  
Yth. Kepala Desa Siddo Kab. Barru  
di-  
Tempat

Berdasarkan Surat dari Dekan Institut Agama Islam Negeri Pare Pare Nomor : B-1579/In.39.7/PP.00.9/07/2021 tanggal 26 Juli 2021 perihal tersebut di atas, maka Mahasiswa II / Peneliti / Dosen / Pegawai di bawah ini :

Nama : YULIANA  
Nomor Pokok : 17.3100.054  
Program Studi : Komunikasi Dan Penyiaran Islam  
Pekerjaan : Mahasiswa (SI)  
Alamat : Toe Desa Siddo Kec. Soppeng Riaja Kab. Barru

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal 29 Juli 2021 s/d 30 Agustus 2021, di dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**PENERAPAN HUMAN RELATION DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SIDDO KECAMATAN SOPPENG RIAJA KABUPATEN BARRU**

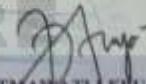
Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mematuhi semua Peraturan Perundang Uudangan yang berlaku dan mengindahkan adab istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1(satu) eksemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mematuhi ketentuan tersebut di atas.

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara() untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

u.n. Kepala Dinas,  
Kabid. Penyelenggaraan Pelayanan  
Perizinan,

  
**FATMAWATI LEBU, SE**  
Panglot / Pembina, IV/a  
NIP. 19720910 199803 2 008

**TEMBUSAN** : disampaikan Kepada Yth.

1. Bupati Barru (Sebagai Laporan);
2. Kepala Bappeda Kab. Barru;
3. Camat Soppeng Riaja Kab. Barru;
4. Direktur IAIN Pare Pare;
5. Mahasiswa yang bersangkutan;
6. Pertinggal.


**PEMERINTAH KABUPATEN BARRU**  
**KECAMATAN SOPPENG RIAJA**  
**DESA SIDDO**


Alamat : Jln. Sultan Hasanuddin, Poros Makassar-Parepare, Siddo Kode Pos 90752  
 e-mail : [desasiddo@gmail.com](mailto:desasiddo@gmail.com) / Desa Siddo  
 website : <http://www.siddo.opendesa.id>

---

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 145/1599/PEMDES-SD/SR/IX/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. AS'AD

Jabatan : Kepala Desa Siddo

Menerangkan bahwa :

Nama : YULIANA

NIM : 17.3100.054

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Pekerjaan : Mahasiswa (S1)

Alamat : RT Toe, Dusun Pallambarae, Desa Siddo,  
Kecamatan Soppeng Riaja, Kabupaten Barru

Bahwa nama tersebut di atas benar telah melakukan Penelitian/  
Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Desa Siddo mulai tanggal 29 Juli  
2021 sampai dengan 30 Agustus 2021, dalam rangka penyusunan  
Skripsi dengan Judul 'Penerapan Human Relation Dalam Pelayanan  
Publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru

Demikian surat keterangan ini yang kami buat dengan sebenarnya  
untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Siddo, 01 September 2021  
Kepala Desa Siddo

  
 Drs. AS'AD



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
 FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH  
 Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN  
 PENULISAN SKRIPSI**

**NAMA MAHASISWA** : YULIANA  
**NIM** : 17.3100.054  
**FAKULTAS** : USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH  
**PRODI** : KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
**JUDUL** : PENERAPAN HUMAN RELATIONS DALAM  
 PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SIDDO  
 KECAMATAN SOPPENG RIAJA KABUPATEN  
 BARRU

**PEDOMAN WAWANCARA**

**Wawancara untuk Masyarakat**

- I. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru:**
1. Apakah staf desa sudah memberikan penjelasan tentang mekanisme dan prosedur yang ada di Kantor Desa?
  2. Apakah staf desa mampu menjelaskan prosedur dengan baik?
  3. Apakah penjelasan yang staf berikan sudah anda terima?
  4. Apakah penempatan banner atau papan informasi ada atau tidak ada di kantor desa siddo dan sudah memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan berkas dan lainnya?

5. Bagaimana pendapat anda tentang sikap staf pelayan yang ada di kantor desa siddo dalam memberikan pelayanan kepada anda ?

**II. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Human Relation* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru:**

1. Bagaimana interaksi para pegawai yang ada di kantor Desa kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan?
2. Apakah anda merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh staf desa?

**Wawancara Untuk Staf Desa**

**I. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru:**

1. Bagaimana mekanisme yang ada di kantor desa siddo, apakah sudah memenuhi prosedur yang ada atau belum?
2. Pada proses pelayanan di kantor desa siddo apakah sudah mengikuti standar operasional prosedur?
3. Apakah ada kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
4. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang ada di kantor desa siddo ?

**II. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Human Relation* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru:**

1. Bagaimana jika seorang pegawai memiliki hubungan yang kurang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan?
2. Sistem komunikasi apa yang sering diterapkan di Kantor Desa?

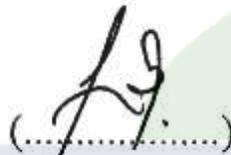
Setelah mencermati instrumen dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul di atas, maka instrumen tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 28 Juli 2021

Mengetahui,

Pembimbing Utama

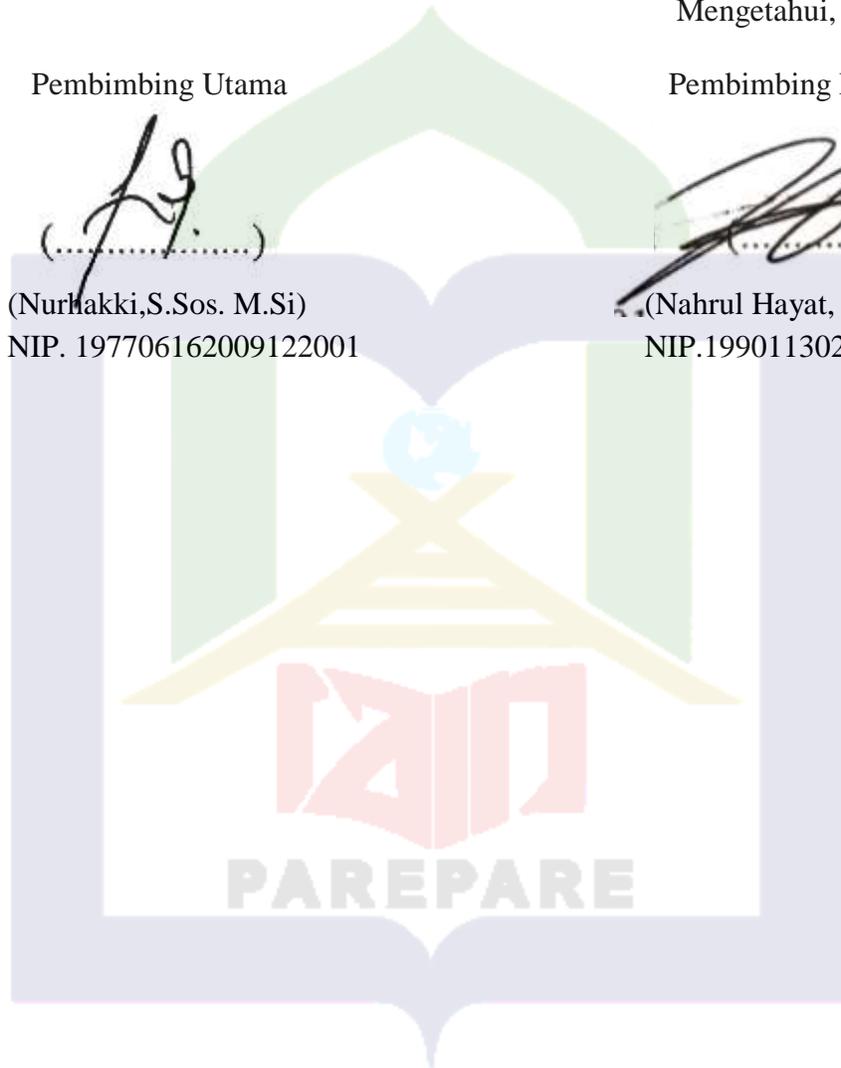
Pembimbing Pendamping



(Nurhakki, S.Sos. M.Si)  
NIP. 197706162009122001



(Nahrul Hayat, M.I.Kom)  
NIP.1990113020180101001



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rais  
Umur : 43 thn.  
Jenis kelamin : laki-laki  
Pekerjaan : Wiraswasta

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 28 - 08 - 2021

**PAREPARE**

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MASKUR.

Umur : 32.

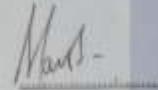
Jenis kelamin : LAKI-LAKI.

Pekerjaan : WIRASWASTA.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barro, 25-08-2021



**PAREPARE**

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sahrel Ramadhan  
Umur : 22  
Jenis kelamin : Laki - Laki  
Pekerjaan : Staf kantor desa Siddo

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "**Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 09 - 06 - 2021



PAREPARE

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEBBY ANGERIANI - R

Umur : 30 Thn

Jenis kelamin : PR

Pekerjaan : STAF DESA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 09 - 08 - 2021

DEBBY ANGERIANI - R

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

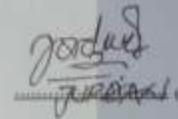
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : JURDAN  
Umur : 46  
Jenis kelamin : LAKI-LAKI  
Pekerjaan : TUKAN - KAYU.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Risja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 25-08-2021



PAREPARE

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

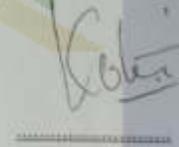
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **TEGUH SASONGKO**  
Umur : **44. thn**  
Jenis kelamin : **Laki - Laki**  
Pekerjaan : **WIRASWASTA**

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "**Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 28 - 08 - 2021



**PAREPARE**

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *Widayani*  
 Umur : *21 tahun*  
 Jenis kelamin : *Prempuan*  
 Pekerjaan : *Masyarakat*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "**Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 20 - 08 - 2021

*Widayani*  
 \_\_\_\_\_  
 WIDAYANI

**PAREPARE**

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hawana

Umur : 50 tahun

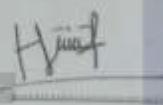
Jenis kelamin : laki-laki

Pekerjaan : Wawancara

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Rinja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 28 - 08 - 2021

  
PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *Rajuddin*  
Umur : *48 Tahun*  
Jenis kelamin : *Laki-Laki*  
Pekerjaan : *Perangkat Desa Siddo*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 04-08-2021

**PAREPARE**

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hj. NASREAH  
Umur : 52 TAHUN  
Jenis kelamin : PEDEMPUAN  
Pekerjaan : KASIR PELAYANAN

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 09-08-2021

  
(Hj. NASREAH)

PAREPARE

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dahia  
Umur : 56 tahun  
Jenis kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : UET

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 14 - 08 - 2021

  
Dahia

**PAREPARE**

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Febi  
Umur : 21 tahun  
Jenis kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "**Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 09 - 08 - 2021

*Febi*  
Febi

**PAREPARE**

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitri  
Umur : 21 tahun  
Jenis kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "**Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 10-08-2021



Fitri

PAREPARE

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ARGA  
Umur : 30 tahun  
Jenis kelamin : laki-laki  
Pekerjaan : wiraswasta

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 01 - 08 - 2021

  
ARGA

PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

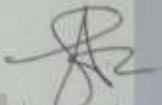
Nama : SK. MUH. YUSUF HABIB, S.Sy  
Umur : 29 Thn  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Pegawai Honorar

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 11 - 08 - 2021

**PAREPARE**

  
SK. Muh. Yusuf Habib, S.Sy

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hendra saputra.

Umur : 26

Jenis kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : TOKOH PEJUDA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 12 - 05 - 2021

PAREPARE

*Jha/5*

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HADELA  
Umur : 32  
Jenis kelamin : PEREMPUAN  
Pekerjaan : URT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidde Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 12 - 08 - 2021

  
PAREPARE



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hastuti

Umur : 20 Thn

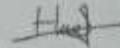
Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswa

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 10 - 08 - 2021



**PAREPARE** HASTUTI

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurwahida Kurni

Umur : 22 tahun

Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan : URT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 04 - 08 - 2021

**PAREPARE**

*Nurwahida Kurni*

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DAMRIN CUBRANG  
Umur : 41 TAHUN  
Jenis kelamin : LAKI - LAKI  
Pekerjaan : SEKRETARIS DESA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Yuliana yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "**Penerapan Human Relation dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 9 -08- 2021

  
DAMRIN CUBRANG

### DOKUMENTASI PENELITIAN









## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama saya Yuliana di panggil uly lahir di Toe pada tanggal 31 Mei 1999. Anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan suami istri Saing dan Sumarni. Penulis memulai pendidikannya di SD Inpres Toe dan lulus pada tahun 2011. SMPN 2 Soppeng Riaja dan lulus pada tahun 2014. MAN 2 Barru dan lulus pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Selama di bangku kuliah penulis pernah menjadi anggota dan pengurus Crew Radio Academia periode 2018 - 2020. Dan anggota Crew Lk Channel priode 2017- 2019. Pengalaman organisasi penulis Pramuka pada tahun 2012-2017. Anggota dan Pengurus ORGANDA Kab.Barru Ikatan Mahasiswa Barru (IMBAR) pada tahun 2017-sekarang. Penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Kominfo Pemprov Sulsel pada tahun 2020 dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) Dari Rumah II di Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru pada tahun 2021. Penulis mengajukan Skripsi yang berjudul **“Penerapan *Human Relations* Dalam Pelayanan *Publik* Di Kantor Desa Siddo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru”**.