

***Human Relations* Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan**

Dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Diajukan oleh:

Heru Suseptiyan

07031281823063

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2022

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“Human Relations Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan
Dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai”**

**Skripsi
Oleh :
Heru Suseptiyan
07031281823063**

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 13 September 2022**

Pembimbing :

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199205312019032018

Penguji :

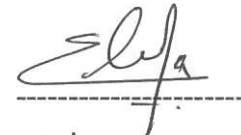
1. Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc
NIP. 199209132019032015

2. Harry Yogsunandar, S.IP., M.I.Kom
NIP. -

Tanda Tangan

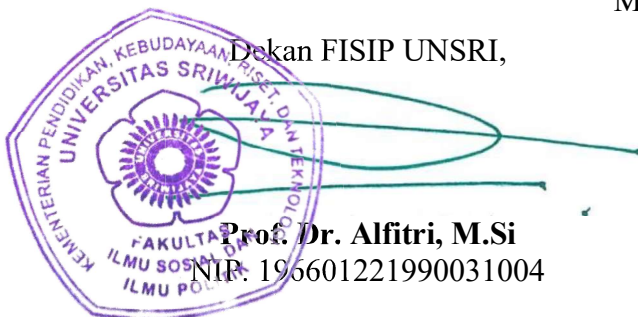


Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PERSEJUAN KOMPREHENSIF



***“Human Relations Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan
Dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai”***

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

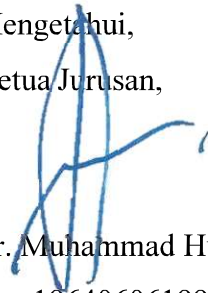
Oleh :

Heru Suseptiyan

07031281823063

Pembimbing I	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Retna Mahriani, M.Si NIP. 196012091989122001	 -----	13 - 8 - 2022 -----
Pembimbing II		
2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom NIP. 199205312019032018	 -----	3 - 8 - 2022 -----

Mengetahui,
Ketua Jurusan,


Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
Nip. 1964060619920310

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Heru Suseptiyan

NIM : 07031281823063

Tempat dan Tanggal Lahir : Muba, 17 September 2000

Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Human Relations Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, 22 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Heru Suseptiyan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang yang hebat bukanlah seseorang yang mampu membuat seribu penemuan baru sekaligus, melainkan seseorang yang tetap mampu tersenyum dan bersikap baik walau seisi dunia bersifat sebaliknya”

Atas Rahmat Allah SWT,

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Sugiyanto dan Ibu Suratini
2. Kakak saya dan Istrinya yaitu M. Heri Prasetyanto dan Musdalifah
3. Keponakan saya yaitu Fayyad Alrafaeyza Rihfa
4. Keluarga besar saya, baik dari sisi Bapak maupun Ibu
5. Teman-teman saya di Jurusan Ilmu Komunikasi Indaralaya 2018
6. Teman-teman saya sewaktu bersekolah di SMA Plus N 2 BA III
7. Sahabat- sahabat saya di lingkungan tempat tinggal saya
8. Almamater Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Human Relations* Ombudsman RI Perwakilan Sumsel Dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai”.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Polittik.
3. Dr. Muhammad Husni Thamrin, M. Si. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Faisal Nomaini, S. Sos., M. Si. Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi.
5. Dr. Retna Mahriani, M. Si. Selaku pembimbing 1 yang selalu memberikan dukungan, arahan, saran, serta motivasi dalam penulisan proposal penelitian ini.
6. Miftha Pratiwi, S. I. Kom., M. I. Kom. Selaku pembimbing 2 yang selalu memberikan dukungan, arahan, saran, serta motivasi dalam penulisan proposal penelitian ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik khususnya Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak bantuan serta pengajaran selama perkuliahan.
8. Seluruh pegawai Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan yang telah membantu dan memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.

9. Seluruh teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi 2018 Indralaya, Khususnya Melisa Nurmaulina, Rasmauli A Nainggolan, Angelica Lili, Reni Fuji A, Doni Ismoyo, Riki Fernanda, Edo Wijaya, Ferdy Ariesta, Ismail Liandra dan Sugewo Bramantara Putra yang telah banyak memberikan bantuan selama perkuliahan.
10. Seluruh teman-teman BPH serta Anggota KEMASS Banyuasin, khususnya Jihaan Nabiila, Aditya Wirabakti, Restian Achmad dan M. Kholil Ikhsan yang telah memberikan banyak bantuan serta dukungan, motivasi dan semangat selama perkuliahan.
11. Seluruh rekan- rekan Aleg serta Anggota DPM KM FISIP UNSRI Parlemen Karya Cita, Khususnya Wanda Agustian, Laras Ayu, Tessa Febrianti, Risma Melfina yang telah memberikan bantuan serta dukungan dan semangat selama perkuliahan.
12. Teman-teman dan adik-adik khususnya Dwi Melinia, Bella Almira, Wilujeng Nurul Ariba, Khairunnisa, Anggayu Nugroho, dan Rizki Febriansyah yang telah memberikan bantuan dan semangat selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Penulis berharap masukan, saran, serta kritik demi kesempurnaan skripsi ini sehingga nantinya skripsi ini selesai dan dapat memberikan manfaat bagi orang banyak dan dapat dikembangkan lebih jauh lagi.

Aamiin.

Indralaya, 22 Agustus 2022



Heru Suseptiyan

NIM. 07031281823063

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul *“Human Relations Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penerapan *human relations* dalam mempertahankan kinerja pegawai di lingkungan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan teori *Human Relations* oleh Rosady Ruslan serta menggunakan deskriptif kualitatif dengan data yang diperoleh melalui wawancara semi-struktur dengan 4 informan kunci dan 7 informan pendukung, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penerapan *human relations* yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan telah memenuhi unsur-unsur dalam proses penerapan *human relations*, yakni Kepentingan Individu, Saling Menerima, Standar Moral yang Tinggi, Kepentingan Bersama, Keterbukaan Komunikasi, dan Partisipasi.

Kata Kunci : *Human Relations*, Ombudsman, Kinerja Pegawai

Pembimbing I



Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si

NIP. 196012091989122001

Pembimbing II



Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP.199205312019032018

Indralaya, Agustus 2022

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

This research is entitled "Human Relations Ombudsman RI Representative of South Sumatra in Maintaining Employee Performance". This study aims to find out how the process of applying human relations in maintaining employee performance within the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Representative of South Sumatra. This research uses Human Relations theory by Rosady Ruslan and uses descriptive qualitative with data obtained through semi-structural interviews with 4 key informants and 7 supporting informants, observations, and documentation. From the results of the study, it shows that the process of implementing human relations carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, South Sumatra Representative, has fulfilled the elements in the process of implementing human relations, namely Individual Interests, Mutual Acceptance, High Moral Standards, Common Interests, Communication Openness, and Participation.

Keywords: *Human Relations, Ombudsman, Employee Performance*

Thesis Adviser I



Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si

NIP. 196012091989122001

Thesis Adviser II



Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP.199205312019032018

Indralaya, August 2022

Head of Departement Communication Sciences

Faculty of Social and Politic Sciences

Sriwijaya University



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMPREHENSIF	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.2 Kajian Teori	15
2.2.1 Komunikasi Organisasi	15
2.2.1.1. Pengertian Komunikasi	15
2.2.1.2. Pengertian Organisasi.....	16
2.2.1.3. Pengertian Komunikasi Organisasi	17
2.2.1.4. Aliran Komunikasi Dalam Organisasi	18
2.2.2 <i>Human Relations</i>	22
2.2.2.1. Pengertian <i>Human Relations</i>	22
2.2.2.2. Konseling Sebagai Teknik <i>Human Relations</i>	23

2.2.3 Kinerja Pegawai	25
2.2.3.1. Pengertian Kinerja	25
2.2.3.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	26
2.2.3.3. Indikator Kinerja Pegawai.....	27
2.3 Beberapa Teori Tentang <i>Human Relations</i>	28
2.4 Teori <i>Human Relations</i> Yang Digunakan	30
2.5 Kerangka Teori.....	31
2.6 Kerangka Pemikiran.....	33
2.7 Penelitian Terdahulu	34
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 40
3.1 Desain Penelitian.....	40
3.2 Definisi Konsep.....	40
3.3 Fokus Penelitian	41
3.4 Unit Analisis dan Unit Observasi.....	43
3.5 Informan Penelitian.....	43
3.6 Jenis dan Sumber Data	44
3.6.1 Jenis Data	44
3.6.2 Sumber Data	45
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.8 Teknik Keabsahan Data	47
3.9 Teknik Analisis Data.....	47
 BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	 49
4.1 Ombudsman RI	49
4.2 Sejarah Ombudsman RI	49
4. 2. 1. Sejarah Ombudsman Nasional	49
4. 2. 2. Sejarah Ombudsman di Dunia.....	51
4.3 Profil Instansi	51
4. 3. 1. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.....	51
4. 3. 2. Slogan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.....	52
4. 4. Visi dan Misi Ombudsman RI.....	52

4. 4. 1. Visi	52
4. 4. 2. Misi.....	52
4. 5. Makna Logo Ombudsman RI.....	53
4. 6. Struktur Organisasi.....	54
4. 7. Tugas dan Fungsi	55
4. 7. 1. Tugas dan Fungsi Ombudsman	55
4. 7. 2. Tugas, Fungsi dan <i>Jobdesk</i> Keasistenan Ombudsman RI Perwakilan..	55
 BAB V HASIL DAN ANALISIS	60
5.1 Kepentingan Individu (<i>Importance of Individual</i>).....	62
5. 1. 1. Identifikasi Kepentingan	62
5. 1. 2. Pengambilan Sikap Terhadap Perbedaan Kepentingan.....	64
5. 1. 3. Analisis Dimensi Kepentingan Individu (<i>Importance of Individual</i>) ...	66
5.2 Saling Menerima (<i>Mutual Acceptance</i>)	66
5. 2. 1. Proses Saling Menerima.....	67
5. 2. 2. Analisis Dimensi Saling Menerima (<i>Mutual Acceptance</i>)	70
5. 3. Standar Moral Yang Tinggi (<i>High Moral Standard</i>).....	70
5. 3. 1. Bentuk Regulasi	70
5. 3. 2. Penerapan Regulasi	72
5. 3. 3. Tindakan Terhadap Pelanggaran.....	74
5. 3. 4. Analisis Dimensi Standar Moral Yang Tinggi (<i>High Moral Standard</i>)	77
5. 4. Kepentingan Bersama (<i>Common Interest</i>).....	77
5. 4. 1. Bentuk Kepentingan Bersama	78
5. 4. 2. Usaha Mewujudkan Kepentingan Bersama	79
5. 4. 3. Analisis Dimensi Kepentingan Bersama (<i>Common Interest</i>)	81
5. 5. Keterbukaan Komunikasi (<i>Open Communication</i>).....	82
5. 5. 1. Jenis Komunikasi	83
5. 5. 2. Media Komunikasi	86
5. 5. 3. Analisis Dimensi Keterbukaan Komunikasi (<i>Open Communication</i>) .	89
5. 6. Partisipasi (<i>Participations</i>).....	90
5. 6. 1. Keterlibatan	91

5. 6. 2. Penetapan Partisipan.....	94
5. 6. 3. Analisis Dimensi Partisipasi (<i>Participations</i>)	95
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	97
6. 1. Kesimpulan	97
6. 2. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terkait Pengaruh Human Relations Terhadap Kinerja Pegawai	2
Tabel 1.2. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sumsel	5
Tabel 1.3. Pembagian Bidang dan Tugas Di Ombudsman RI Perwakilan Sumsel..	8
Tabel 1.4. Perbandingan SDM dan Wilayah Yang Diawasi	9
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	34
Tabel 5.1. Proses Saling Menerima.....	68

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Alur Pemikiran.....	33
Bagan 4.1. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Berita Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sumsel	4
Gambar 4.1. Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan	51
Gambar 4.2. Logo Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan	53
Gambar 5.1. Bentuk Regulasi Di Ombudsman RI Perwakilan Sumsel	72
Gambar 5.2. Media Komunikasi Zimbra	88

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : Pedoman Wawancara
- LAMPIRAN II : Transkrip Wawancara
- LAMPIRAN III : Catatan Observasi
- LAMPIRAN IV : Dokumentasi Wawancara dan Observasi
- LAMPIRAN V : Plagiarisme

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi atau Lembaga merupakan sekumpulan orang yang bekerja secara bersama dalam rangka mencapai suatu tujuan bersama. Tercapainya tujuan dari organisasi atau lembaga tidak akan terlepas dari aktivitas, hubungan, serta kinerja dari individu internal dari organisasi atau lembaga tersebut. Aktivitas dan hubungan yang baik, serta kinerja yang tinggi dari para anggota internal organisasi atau lembaga dapat meningkatkan hasil pekerjaan secara maksimal yang akan berpengaruh kepada tercapainya tujuan dari organisasi atau lembaga.

Guna mewujudkan tujuan organisasi secara efektif serta efisien, kinerja pegawai yang tinggi sangat diperlukan untuk mendorong percepatan tercapainya tujuan tersebut. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi akan selalu mengusahakan segala upaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas dan fungsinya secara cepat dan tepat. Pegawai dengan kinerja tinggi pula memungkinkan dirinya dapat memecahkan suatu masalah yang dihadapi pada saat melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan cepat, sebaliknya pegawai dengan kinerja yang rendah dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi atau lembaga. Hal tersebut dikarenakan pegawai dengan kinerja yang rendah cenderung memiliki kebiasaan serta budaya cepat menyerah dan mudah merasa puas dengan keadaan yang ada.

Terbentuknya pegawai yang memiliki kinerja tinggi tak terlepas dari faktor hubungan baik yang terjalin di antara para pegawai dan pimpinan (*human relations*). Elton Mayo (Lussier, 2017: 9) melalui studinya mengenai *Efek Hawthorne* di *Western Electric Hawthorne Plant* menjelaskan bahwa dengan mengubah pencahayaan dan ventilasi selama penelitian, kinerja para pekerja menjadi lebih meningkat terlepas dari kondisi kerja yang terjadi saat itu. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja karyawan dapat meningkat karena adanya perhatian khusus yang diberikan kepada karyawan atau pekerja.

Berdasarkan beberapa penelitian yang ada, *human relations* memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja seorang pegawai dari suatu perusahaan atau lembaga. Berikut merupakan tabel penjabaran dari beberapa penelitian tersebut:

Tabel 1.1. Penelitian Terkait Pengaruh Human Relations Terhadap Kinerja Pegawai

No	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Persentase Pengaruh (%)
1	Pengaruh Human Relations Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Wijaya Karya (Wika Beton) Binjai	Jurnal	46,7%
2	Pengaruh Human Relation dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu Amritha Kota Pasuruan.	Jurnal	37,0%
3	Pengaruh Human Relations dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Grafindo Media Pratama Cabang Medan	Skripsi	27,8%

Sumber: Diolah oleh penulis

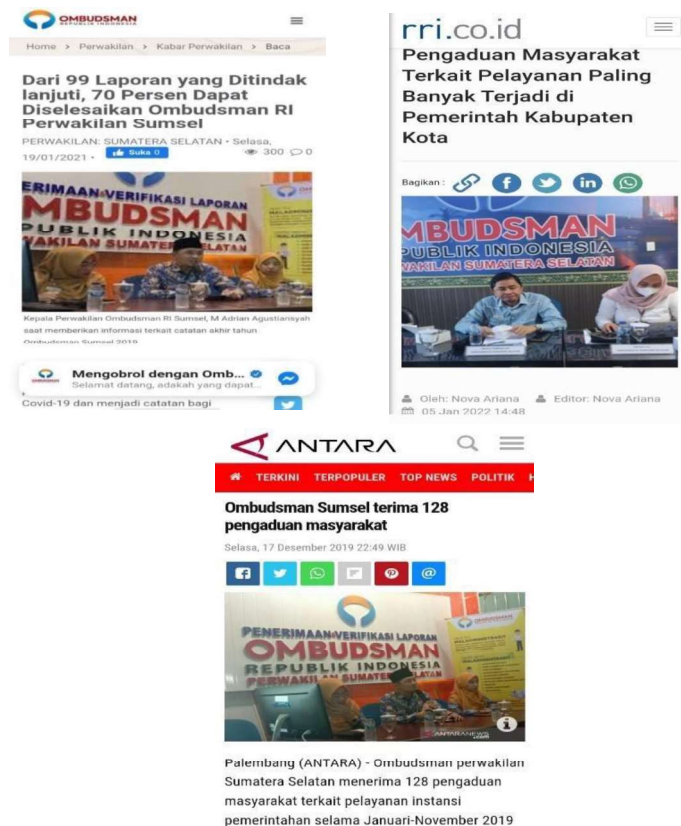
Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa *human relations* memiliki pengaruh terhadap kinerja dari pegawai. Pengaruh tersebut memiliki tingkatan presentase yang berbeda, seperti pada tiga PT yang terdapat pada table tersebut. Pada PT. Wika Benton Binjai *human relations* memiliki tingkatan pengaruh sebesar 46,7% terhadap kinerja pegawai, sedangkan pada PT. Sindu Amaritha yang memiliki tingkatan pengaruh sebesar 37%. Kemudian pada PT. Grafindo Media Pratama yang hanya memiliki tingkatan pengaruh sebesar 27,8% terhadap kinerja pegawai. Perbedaan tersebut diperoleh berdasarkan bagaimana *human relations* tersebut diterapkan dalam suatu lembaga atau perusahaan.

Human relations merupakan interaksi yang berlangsung di antara seorang individu kepada individu lainnya dengan tujuan untuk mencapai keadaan saling mengerti, serta memperoleh kepuasan psikologi. *Human relations* dalam upaya membentuk kinerja pegawai yang tinggi sangat penting untuk diperhatikan oleh organisasi, lembaga, atau instansi pemerintahan, khususnya Ombudsman.

Hal tersebut dikarenakan pelayan publik merupakan jenis pelayanan yang dilakukan secara tatap muka atau langsung dengan orang lain, dimana setiap orang memiliki pandangan serta karakteristik yang berbeda terkait suatu hal. *Human relations* dalam organisasi, lembaga, atau instansi pelayanan publik dapat berperan sebagai alat atau media yang dapat menurunkan atau bahkan menghilangkan kesenjangan hubungan atau komunikasi yang terjadi dalam praktek manajemen organisasi dan pelayanan publik.

Sebagai lembaga yang diamanahkan oleh pemerintah untuk mengawal jalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia merupakan suatu lembaga negara yang memiliki wewenang untuk melakukan pengawasan terhadap jalannya proses pemberian layanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini pemerintah, termasuk di antaranya Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) maupun oleh swasta atau perorangan dimana separuh atau semua sumber dana yang dimiliki bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) untuk melaksanakan kegiatannya.

Sebagai perpanjangan tangan dari Ombudsman RI Pusat, Ombudsman RI Perwakilan Sumsel selalu berupaya secara optimal untuk memastikan jalannya kegiatan pemberian pelayanan kepada publik di seluruh wilayah yang ada di Sumatera Selatan dalam keadaan yang baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Dalam melaksanakan tugas serta fungsinya, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan secara keseluruhan telah tergolong baik. Hal tersebut dibuktikan dengan berbagai macam pemberitaan tentang pencapaian atau hasil kerja Ombudsman pertahunnya.



Gambar 1.1. Berita Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sumsel

Sumber: ombudsman.go.id, antaranews.com, & rri.co.id

Gambar 1.1. menjelaskan bahwa, dalam tiga tahun terakhir kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan tak pernah sepi dari masyarakat yang menyampaikan aduan bahkan keluhannya terkait pelayanan publik yang ada di Sumatera Selatan. Terlihat dari gambar tersebut, setidaknya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan menerima 100 laporan atau aduan yang bersumber dari keluhan masyarakat terhadap pelayan umum yang tersebar di seluruh Sumatera Selatan. Berikut merupakan tabel penjabaran dari gambar 1.1. secara lebih mendalam:

Tabel 1.2. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sumsel

Sumber data	Tahun kerja	Jumlah laporan	Presentase keberhasilan
antaranews.com	2019	128 Laporan : 89 laporan berhasil ditindaklanjuti	70%
ombudsman.go.id	2020	164 Laporan : <ul style="list-style-type: none">• 99 laporan berhasil ditindak lanjuti• 65 dicatat sebagai konsultasi	70%
rri.co.id	2021	105 Laporan : <ul style="list-style-type: none">• 92 laporan berhasil ditindaklanjuti• 13 laporan tidak dapat ditindaklanjuti	70% + 20% (on proses)

Sumber: Diolah oleh penulis

Tabel 1.2. menjelaskan terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Dilansir dari antaranews.com, Ombudsman RI Perwakilan Sumsel menerima sebanyak 128 laporan atau aduan masyarakat masuk per tahun 2019. Dari total 128 laporan tersebut, sebanyak 89 laporan tersebut dapat terselesaikan oleh para pegawai Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dengan baik. Selanjutnya, menurut laman resmi ombudsman.go.id. Ombudsman RI Perwakilan Sumsel menerima total sebanyak 164 laporan atau aduan masyarakat per tahun 2020. Dari 164 laporan masyarakat yang masuk tersebut, 99 laporan di antaranya dapat terselesaikan dengan baik oleh pegawai Ombudsman RI Perwakilan Sumsel.

Dilansir dari situs resmi rri.co.id. Ombudsman RI Perwakilan Sumsel mendapat sebanyak 105 laporan atau aduan masuk dari masyarakat. Dari total 105 laporan tersebut, 92 laporan di antaranya mampu terselesaikan dengan baik oleh pegawai Ombudsman RI Perwakilan Sumsel. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kinerja dari pegawai Ombudsman RI Perwakilan Sumsel sudah cukup baik. Terbukti dari persentase keberhasilan penyelesaian laporan atau aduan masyarakat dalam 3 tahun terakhir yang tidak pernah menyentuh angka dibawah 70% dari total laporan yang masuk per tahunnya.

Dengan total jumlah aduan yang tidak pernah menyentuh angka di bawah 100 laporan pertahun, serta luas wilayah Sumatera Selatan yang mencapai 91. 592 km² dengan lebih dari 70 Instansi yang harus diawasi. Kondisi dari lingkungan kerja internal Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dirasa oleh sebagian besar pegawai masih belum cukup ideal untuk mengemban tugas yang diterima.

Terlebih dengan SDM yang masih tergolong minim serta tidak memiliki bagian humas yang secara khusus untuk memajemen lingkungan internal agar hubungan serta suasana di lingkungan internal Ombudsman RI Perwakilan Sumsel tetap terjaga. Memiliki pencapaian di angka 70% selama 3 tahun, tentu dinilai lebih dari cukup untuk sekelas lembaga atau organisasi yang memiliki otoritas di tingkat provinsi.

Mengingat jumlah laporan masuk yang tergolong tinggi, serta untuk menjaga persentase keberhasilan penyelesaian laporan. Pelaksanaan *Human Relations* di Ombudsman RI Perwakilan Sumsel menjadi amat penting untuk diperhatikan. Penerapan *human relations* yang baik dan tepat sangat diperlukan untuk menjaga hubungan baik di antara para pegawai Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

Hubungan baik itu, nantinya dapat membentuk suasana serta iklim kerja yang baik yang dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai dari Ombudsman RI Perwakilan Sumsel, sehingga tujuan lembaga dapat terpenuhi dengan efektif dan efisien tanpa terdapat suatu kendala yang berarti serta dapat menimbulkan efek pada kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayan tersebut. Untuk itu, penulis tertarik dan ingin mengetahui bagaimana *human relations* yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis ingin meneliti secara lebih mendalam terkait bagaimana *Human Relations* yang diterapkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai dengan judul **“*Human Relations* Ombudsman RI Perwakilan Sumsel Dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai”**. Adapun dalam mengambil judul penelitian

ini, penulis mempunyai beberapa alasan sebagai berikut:

1.1.1. Tidak Adanya Bidang Kehumasan Khusus Yang Menangani *Human Relations* Dan Manajemen Pegawai Di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan

Human Relations dalam aktivitas kegiatan manajemen yang dilakukan lembaga lebih berfokus kepada upaya agar para karyawan dapat saling terintegrasi dan bekerjasama sebagai satu kesatuan kelompok kerja (*team work*), menumbuhkan tingkat produktivitas, serta mendapatkan suatu rasa puas tersendiri saat melakukan pekerjaan (Rosady Ruslan, 2002 dalam (Syam, 2015: 12)).

Dalam upaya meningkatkan sinergi di antara para pegawai, diperlukan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang baik oleh suatu organisasi, instansi, atau lembaga. Bagian khusus yang mengelola SDM, mulai dari aktivitas, koordinasi, hubungan serta komunikasi seperti *Publik Relations* (PR), *Human Resources* (HR) dan *Human Resources Development* (HRD) menjadi sangat penting bagi suatu organisasi, lembaga, instansi, dan perusahaan.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi periode 2021, saudara Agung Pratama terkait dengan ketersediaan bagian kehumasan yang membidangi pengembangan serta komunikasi di antara para pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Jika di perwakilan tidak ada. Untuk komunikasi internal, tidak ada bagian yang khusus. Semuanya punya peran yang sama, kecuali Kepala Perwakilan karena dia yang bertugas untuk mengambil keputusan. Untuk keluar instansi, hal tersebut tergantung dari substansi yang akan disampaikan”. (Sumber: Hasil wawancara dengan saudara Agung Pratama, 12 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa dalam menjalankan kegiatan serta melaksanakan tugas dan fungsinya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan tidak memiliki bagian yang secara khusus membidangi pengembangan serta komunikasi di antara para pegawai. Menurutnya, semua orang

dalam lingkup Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan memiliki peranan yang sama dalam menjaga hubungan manusia yang baik di antara mereka.

Ombudsman RI Perwakilan Sumsel hanya memiliki tiga bagian atau bidang keasistenan yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan pengawasan pelaksana pemberi layanan publik oleh para penyelenggara layanan publik di wilayah Sumatera Selatan. Adapun pembagian bidang tersebut dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 1.3. Pembagian Bidang Dan Tugas Di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan

Nama Bidang	Tugas
Keasistenan Pencegahan Maladministrasi	Melakukan perumusan kebijakan, melakukan koordinasi serta pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan terkait saran dalam rangka sebagai upaya pencegahan maladministrasi.
Keasistenan Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan	Melakukan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi, serta integrasi terkait penyelesaian suatu aduan atau laporan pada tingkat atau tahap penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.
Keasistenan Pemeriksaan Laporan	Melakukan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi serta integrasi terkait pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.

Sumber : Peraturan Ombudsman No 43 Tahun 2020

Ketiga bidang keasistenan yang sudah dijelaskan pada tabel 1.3, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya didukung oleh beberapa orang pegawai yang sifatnya sebagai *supporting*. Adapun pegawai yang sifatnya sebagai *supporting* tersebut terbagi kembali ke dalam dua bagian, yaitu: 1) Kesekretariatan dan 2) Tenaga pendukung.

1.1.2. Timbangnya Jumlah Pegawai Dengan Luas Wilayah Yang Diawasi

Pegawai adalah satu dari sekian banyak unsur yang harus dimiliki oleh suatu instansi/ lembaga dalam upaya melakukan aktivitasnya. Era 4.0 saat ini yang keseluruhannya serba canggih, peranan manusia sebagai pegawai dalam suatu instansi atau lembaga pun tidak dapat tergantikan oleh apapun. Bahkan pemanfaatan peralatan serta program canggih sekalipun, saat ini masih memerlukan campur tangan dan andil manusia dalam pemakaian dan kontroling. Oleh karena itu, kebutuhan akan pegawai yang berkualitas dan kompeten sangat diperlukan oleh suatu instansi atau lembaga.

Dengan pegawai yang berkualitas tujuan dari suatu instansi/ lembaga akan dapat tercapai dengan lebih cepat dan efektif, tetapi dalam upaya mencapai tujuan tersebut tidak cukup hanya dengan memiliki pegawai yang berkualitas saja. Ketersediaan SDM/ pegawai juga perlu diperhatikan agar nantinya tidak terjadi ketimpangan antara jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan dengan jumlah pegawai yang tersedia. Berdasarkan data yang penulis dapat langsung dari Ombudsman RI Perwakilan Sumsel, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan sampai saat ini hanya memiliki 18 Sumber Daya Manusia.

**Tabel 1.4. Perbandingan Jumlah SDM dan Wilayah Yang Diawasi
Ombudsman RI Perwakilan Sumsel**

No	Deskripsi	Jumlah/ Luas
1.	Pegawai	18 Orang
2.	Luas wilayah diawasi	91. 592 km ²
3.	Kabupaten/ Kota diawasi	18 Kabupaten/ Kota
4.	Instansi yang diawasi	70+

Sumber: *Data Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Tahun 2021*

Berdasarkan data dari tabel 1.4, diketahui bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Ombudsman RI Perwakilan Sumsel ditunjang oleh 18 orang pegawainya. Dari 18 orang pegawai tersebut, mereka dituntut untuk melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap 18 kabupaten atau kota

yang ada dengan total lebih dari 70 instansi yang perlu untuk diperhatikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan memiliki beban kerja berlebih jika dibandingkan dengan tenaga kerja yang dimiliki atau biasa disebut dengan *overload* dan masih sangat memerlukan tambahan jumlah pegawai untuk mengatasi hal tersebut.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi periode 2021, saudara Agung Pratama terkait dengan jumlah ideal pegawai yang seharusnya ada di Ombudsman RI Perwakilan Sumsel sebagai berikut:

“Belum ideal... Jika kami perkirakan, untuk jumlah asisten paling tidak berjumlah 15 orang. Jadi, jika saat ini terdapat 8 orang, maka masih kurang 7 orang lagi... Untuk tenaga supporting, sebetulnya cukup banyak. Namun masih perlu ditambahkan sekitar 2 atau 3 orang lagi.” (Sumber: Hasil wawancara dengan saudara Agung Pratama, 12 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, untuk mencapai kata ideal dalam hal jumlah pegawai, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan masih memerlukan kurang lebih 7 orang pegawai tambahan. Terlebih jika dibandingkan dengan jumlah luas wilayah Sumatera Selatan mencapai 91.592 km² yang terbagi ke dalam 18 kabupaten/ kota dan juga potensi pertumbuhan jumlah instansi atau lembaga kedepannya, penambahan jumlah pegawai dirasa sangat diperlukan bagi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

Dengan kondisi SDM yang belum memadai, penerapan *human relations* yang baik sangat diperlukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan untuk meningkatkan kinerja serta hubungan baik antar pegawai. Selain itu, penerapan *human relations* yang baik pula dapat mengurangi potensi konflik yang terjadi di lingkungan kerja Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

1.1.3. Tingginya Ego Pribadi Serta Minimnya Aktivitas Bersama

Dalam melakukan manajemen pegawai, pembagian tugas serta fungsi sangat penting untuk dilakukan guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Selain itu manajemen pegawai pula dapat meminimalisir tingkat kekeliruan serta *stress* yang dialami oleh para pegawai akibat beban kerja yang berlebih. Namun, dalam prakteknya meski telah dilakukan pembagian kerja kerap kali terdapat pegawai yang tidak mau melaksanakan tugas dan fungsi yang diamanahkan kepadanya sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Kondisi tersebut biasanya didasari oleh tingginya ego pribadi pegawai yang disebabkan oleh tingkatan status dalam pekerjaan, umur/ senioritas, ataupun hal yang menyangkut perasaan pribadi maupun sentimen lainnya. Sikap seperti itu tentunya dapat berdampak buruk bagi suasana serta iklim kerja dalam suatu organisasi. Jika hal tersebut terus menerus dibiarkan, maka akan berdampak pada terhambatnya pencapaian tujuan lembaga atau organisasi.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi periode 2021, saudara Agung Pratama terkait dengan penolakan tugas dan ego pribadi sebagai berikut:

“Kalau di Ombudsman ini, karena tidak berjarak antar pegawainya atau egaliter. Terkadang seseorang itu lupa akan fungsi dan kewenangannya. Terkadang fungsi tertentu dalam Ombudsman ini, ketika ditugaskan yang memang sudah menjaditugas dan fungsi yang bersangkutan, dia menolak. Indikasi dari penolakan itu di antaranya mengarah pada senioritas, umur, serta lama kerja.” (Sumber: Hasil wawancara dengan saudara Agung Pratama, 12 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa di Ombudsman RI Perwakilan Sumsel fenomena penolakan tugas masih kerap kali ditemui. Terkadang masih saja terdapat pegawai yang menolak atau enggan untuk melakukan suatu pekerjaan yang telah disepakati bersama sebelumnya dengan dalih status, lama kerja, serta kepentingan pribadi lainnya. Sikap seperti yang disebutkan oleh Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi tersebut tentu dapat

merugikan bahkan berimbas buruk terhadap lembaga atau organisasi yang menaungi pegawai tersebut karena bisa merusak tatanan yang telah tertata baik sebelumnya serta dapat menghambat tercapainya tujuan dari organisasi atau lembaga.

Oleh karena itu, untuk mengurangi tingkat ego yang dimiliki oleh setiap pegawai dan untuk mempererat hubungan baik serta meningkatkan sikap saling memahami di antara para pegawai. Penting bagi suatu organisasi atau lembaga untuk melakukan kegiatan atau aktivitas bersama di luar tugas dan fungsi masing-masing. Kegiatan tersebut di antaranya seperti: liburan bersama, *gathering*, makan malam bersama ataupun olahraga bersama.

Namun, berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi periode 2021, saudara Agung Pratama terkait dengan aktivitas pengakraban pegawai sebagai berikut:

“Kalau dulu kita setiap jumat pagi itu ada olahraga pagi. Setelah itu, kita alokasikan waktu untuk ngobrol bareng. Terkadang juga ada snack, kita makan bareng. Kegiatan tersebut berlangsung sekitar jam 7 sampai jam 10. Tapi saat ini, sejak pandemi kegiatan tersebut tidak pernah dilakukan kembali.” (Sumber: Hasil wawancara dengan saudara Agung Pratama, 12 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa saat ini kegiatan atau aktivitas di luar pekerjaan yang dapat meningkatkan hubungan baik antar pegawai sangat minim dilaksanakan di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Ia menuturkan bahwa sebelumnya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan selalu melakukan kegiatan olahraga pagi bersama di hari Jum'at, namun kegiatan tersebut terhenti sejak terjadi pandemi.

Lebih lanjut, Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi periode 2021 menjelaskan terkait rencana dan kendala pelaksanaan kegiatan atau *event* untuk mengakrabkan para pegawai serta mengurangi tingkat *stress* yang dialami pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Ada dalam pikiran semua. Banyak sekali rencana yang direncanakan, seperti: gathering ke Danau Ranau, gathering ke Lampung, dan Bangka. Tetapi semua itu masih pada tahap direncanakan dan belum pernah terlaksana. Banyak sekali kendala, mulai dari kesibukan, anggaran, dan ketidaksepakatan, namun kendala tersebut lebih banyak condong ke waktu dan anggaran” (Sumber: Hasil wawancara dengan saudara Agung Pratama, 12 November 2021)

Dari pernyataan tersebut, diketahui bahwa berbagai macam rencana terkait dengan kegiatan bersama telah disiapkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumsel, namun hal tersebut sama sekali belum bisa untuk terealisasi akibat dari beberapa faktor seperti faktor waktu dan anggaran yang diperlukan tidak memadai.

Dari uraian latar belakang, alasan penelitian, serta pemilihan judul yang penulis pilih yaitu **“Human Relations Ombudsman RI Perwakilan Sumsel Dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai”**, teori Human Relations dari Rosady Ruslan sesuai untuk melakukan analisis terhadap penerapan human relations di Ombudsman RI Perwakilan Sumsel. Teori tersebut menyatakan terdapat enam prinsip Human Relations yang wajib dimiliki oleh suatu organisasi atau lembaga, yaitu: kepentingan individu, saling menerima, standar moral yang tinggi, kepentingan bersama, keterbukaan komunikasi dan partisipasi

Dengan melihat bagaimana prinsip *Human Relations* yang harus dimiliki oleh suatu organisasi atau lembaga, yaitu: kepentingan individu, saling menerima, standar moral yang tinggi, kepentingan bersama, keterbukaan komunikasi dan partisipasi dari teori *Human Relations* Rosady Ruslan, penulis dapat melihat serta mengetahui secara lebih mendalam tentang bagaimana penerapan *Human Relations* yang dilaksanakan Oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam mempertahankan kinerja pegawai.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan indikasi pada latar belakang, adapun rumusan masalah yang akan berusaha peneliti jawab adalah *“Bagaimana penerapan human relations yang*

dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam mempertahankan kinerja pegawai?”

1.3. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah tersebut, penulis bertujuan untuk “Mengetahui bagaimana penerapan *human relations* yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam mempertahankan kinerja pegawai”.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian berupa kajian *Human Relations* Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan sebagai sarana bacaan mahasiswa, masyarakat umum, dan peneliti lain mengenai *Human Relations*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Menjadi sumber referensi atau acuan bagi Ombudsman RI Perwakilan Sumsel agar mampu mengembangkan aktivitas atau kegiatan *Human Relations* dalam lingkungan kerjanya menjadi lebih baik.

1.4.2.1. Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti mampu mengetahui bagaimana aktivitas atau kegiatan *human relations* yang diterapkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumsel serta bagaimana pandangan teori terhadap fenomena terkait dengan topik ini.

1.4.2.2. Manfaat Bagi Pihak yang Diteliti

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi masukan bagi pihak Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam melakukan *human relations* agar menjadi lebih baik lagi sehingga mampu memberikan dampak yang positif bagi kinerja pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Sumsel.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Aw, S. 2018. *Komunikasi Organisasi: Prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Azwar, S. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dalton, Marie, Dawn Hoyle & Marie Watts. 2010. *Human Relations, Fourth Edition. USA: South-Western Cengage Learning*.
- Effendy, O. U. 2009. *Human Relations & Public Relations*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Hardjana, A. 2016. *Komunikasi Organisasi: Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- Lussier, R. N. 2017. *Human Relations in Organizations: Applications and Skill Building* (10th ed.). New York: McGraw-Hill Educations.
- Moleong, L. J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT RemajaRosdakarya.
- Muhammad, A. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, D. 20015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Raco, J. . 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Riinawati. 2019. *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Romli, K. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap Edisi Revisi*. Jakarta: PT Gramedia.

- Ruliana, P. 2016. *Komunikasi Organisasi: Teori Dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, R. 2014. *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saleh, A. M. 2016. *Komunikasi Dalam Kepemimpinan Organisasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Silviani, I. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- West, R., & Turner, L. H. 2017. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi Edisi 5 Buku 1*. Jakarta: Salemba Humanika.
- West, R., & Turner, L. H. 2017. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi Edisi 5 Buku 2*. Jakarta: Salemba Humanika.

Jurnal :

- Amrullah, Mudzhira Nur. 2019. *Pentingnya Human Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*. *Jurnal Komodifikasi*, 8: 314- 334
- Fitria, Rini. 2013. *Human Relation Dalam Menciptakan Keberhasilan Kinerja Yang Efisien*. *Syi'ar*, 13(2): 35- 44.
- Hutagulung, Fitra Amalia & Humaizi. 2020. *Pengaruh Human Relation Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Wijaya Karya (Wika Beton) Binjai*. *Jurnal Network Media*, 3(2).
- Ihsan, A. 2015. *Penerapan Human Relations Dalam Pelayanan Publik DI Kantor Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba*. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2): 82- 95.

- Irnanda, Dian. 2019. *Pengaruh Human Relation dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu Amritha Kota Pasuruan*. Jurnal EMA: Ekonomi Manajemen Akuntansi, 4(1): 38- 45.
- Lengkey, Lidia, Meity D Himpong & Norma N Mewengkang. 2015. *Peranan Human Relations Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Sulawesi Utara*. Acta Diurna, IV(3).
- Liawati. 2020. *Pengaruh Human Relations dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Matahari Departemen Store Cabang WTC Serpong Tangerang*. JIMF: Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma, 3(3): 248-257.
- Nadapdap, Kristanty. 2017. *Analisis Pengaruh Human Relations Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan*. Jurnal Ilmiah Methonomi, 3(2): 47- 60.
- Rosalina, Dhian & Devi Apiska. 2018. *Dampak Kualitas Hubungan Antar Manusia (Human Relation) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Organisasi*. Niagawan, 7(2): 69- 79..
- Selanno, Hendry. 2014. *Faktor Internal yang Mempengaruhi Perilaku Organisasi*. Populis, 8 (2), 44-56.
- Sugianti, Desti Ayu, Renny S Purwanti & M Aziz Basari. 2020. *Pengaruh Human Relation Terhadap Etos Kerja Pegawai (Studi Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Pemukiman)*. Business Management And Entrepreneurship Journal, 2(2): 26- 38.
- Susanti, Tris Dina. 2013. *Pelaksanaan Human Relations Oleh Camat Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Paseh Kabupaten Sumedang*. Cendekia, VI(1): 1- 48.

Skripsi:

Puspita, Lia. 2017. *Pengaruh Human Relation Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Grafindo Media Pratama Cabang Medan*. Universitas Sumatera Utara.

Syam, A. A. 2015. *Human Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintahan (Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar)*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Internet :

antaranews.com. 2019. *Ombudsman Sumsel Terima 128 Pengaduan Masyarakat*. <https://www.google.com/amp/s/m.antaranews.com/amp/berita/1213348/ombudsman-sumsel-terima-128-pengaduan-masyarakat>. Diakses pada 14 Maret 2022.

ombudsman.go.id. 2021. *Dari 99 Laporan Yang Ditindak Lanjuti, 70 Persen Dapat Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan Sumsel*. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--dari-99-laporan-yangditindak-lanjuti-70-persen-dapat-diselesaikan-0mbudsman-ri-perwakilan-sumsel-->. Diakses pada 14 Maret 2022.

rri.co.id. 2022. *Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Paling Banyak Terjadi Di Pemerintah Kabupaten Kota*. <https://m.rri.co.id/palembang/metropolitan/1315241/pengaduan-paling-banyak-terjadi-di-pemerintah-kabupaten-kota>. Diakses pada 14 Maret 2022.

Sumber Lain :

Ombudsman Republik Indonesia. 2020. *Indeks Persepsi Maladministrasi 2019*. Jakarta: Ombudsman RI.

Ombudsman Republik Indonesia. 2020. *Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia*. Ombudsman Republik Indonesia: Jakarta.

Presiden Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Presiden Republik Indonesia: Jakarta.

Arsip Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan