

HUMAN RELATIONS DAN KINERJA PEGAWAI DI BAGIAN PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BULELENG

Oleh : Putu Diana Sri Artini¹ dan Dewa Nyoman Redana²

Abstraksi

Kinerja pegawai yang tinggi mencerminkan keadaan pegawai yang dapat bekerja dengan baik dan penuh tanggung jawab serta konsentrasi untuk bekerja. Untuk itu peran pimpinan melalui penerapan *Human relations* diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Penerapan *Human relations* melalui komunikasi yang baik serta motivasi dari pimpinan untuk mencapai kepuasan kerja bagi seluruh pegawai.

Dalam penelitian ini, beberapa pokok permasalahan dapat dirumuskan yaitu : 1) bagaimanakah kegiatan *Human relations* pada pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng?; 2) Bagaimanakah Kinerja Pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng ?

Dari hasil penelitian ditemukan fakta bahwa kegiatan *Human relations* pada pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng merupakan kegiatan komunikasi persuasif, komunikasi verbal, komunikasi non verbal, komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal serta motivasi terjadi dari pimpinan dan dari dalam diri pegawai itu sendiri.

Kinerja pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng sudah berjalan dengan baik dilihat dari kriteria yang ada, yakni kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan, ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, efektivitas dalam penggunaan sumber daya, kemandirian dan hubungan interpersonal.

Kata Kunci : *Human relations*, komunikasi, motivasi, kinerja

¹ Staf Setda Kabupaten Buleleng email: putudiana44@gmail.com

² Staf Pengajar Universitas Panji Sakti email: dewa.redana@unipas.ac.id

1. Pendahuluan

Seorang pemimpin dituntut memahami situasi dan kondisi organisasi, agar mampu merangkul dan mengarahkan semua orang dalam pencapaian tujuan organisasi secara otoriter atau demokratis. Perubahan situasi dan kondisi yang menyebabkan seorang pemimpin tidak konsisten pada satu gaya kepemimpinan. Pendekatan yang baik dan manusiawi yang dilakukan oleh seorang pemimpin kepada bawahannya dengan lebih mengedepankan masalah rohaniah dari setiap orang yang terlibat dalam suatu organisasi akan dapat meningkatkan semangat

kerja orang-orang yang terlibat dalam organisasi tersebut, dalam hal ini pegawai dapat termotivasi dengan baik. Untuk itu, seorang pemimpin atau manajer haruslah mampu menjalankan *Human relations* di tempat kerjanya dan dengan orang-orang yang dipimpinnya.

Masalah rohaniah yang merupakan bagian dari konteks *Human relations* yaitu proses rohaniah yang menyangkut watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap, dan tingkah laku menuju suatu kebahagiaan atau kepuasan hati (Effendy, 2009). *Human relations* akan bisa terjadi apabila orang-orang yang terlibat dalam suatu organisasi, baik pimpinan maupun pegawai merasa bahagia dan melakukan pekerjaannya dengan perasaan senang hati. Dengan demikian kinerja pegawai dapat ditingkatkan dan tentunya akan berdampak pada tercapainya tujuan organisasi. Iklim psikologis yang kondusif, terjadi komunikasi yang harmonis, diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai.

Pegawai sebagai aparatur pemerintahan merupakan faktor penentu dalam sukses atau gagalnya suatu organisasi pemerintahan, terlebih instansi tersebut adalah Kantor Bupati yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kinerja yang baik dari pegawai menentukan keberhasilan dari suatu instansi atau organisasi, dimana dengan kinerja yang baik dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut mampu melaksanakan tugas – tugas secara baik, bekerjasama dengan tingkat produktivitas yang tinggi yang memungkinkan tujuan instansi dapat tercapai dengan baik. Namun yang terjadi saat ini masih banyak Pegawai yang bekerja tidak disiplin dan bertanggungjawab dalam menjalankan kinerjanya. Sebagai aparatur pemerintahan, Pegawai (PNS dan Pegawai Kontrak) seharusnya mampu memberikaan pelayanan dan bekerja sesuai dengan tuntutan Undang– Undang serta tugas pokok yang telah diberikan. Kaitannya dengan hal tersebut, maka pendayagunaan aparatur negara terus ditingkatkan terutama yang berkaitan dengan kinerja yang baik, efisiensi pelayanan dan pengayoman pada masyarakat serta kemampuan profesional dan kesejahteraan aparat sangat diperhatikan dalam menunjang pelaksanaan tugas.

Kinerja yang tinggi mencerminkan keadaan pegawai yang dapat bekerja dengan baik dan penuh tanggungjawab serta konsentrasi untuk bekerja. Kinerja

adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Hal tersebut merupakan faktor yang penting untuk mencapai keberhasilan sebuah instansi dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, maka instansi harus lebih memperhatikan dan memotivasi tenaga kerjanya secara efektif dan efisien dan mendapatkan hasil pekerjaan yang optimal, dengan demikian tujuan dari instansi akan dapat tercapai. Namun kenyataan yang terjadi di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng tidak berjalan sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.

Seperti telah disebutkan di atas bahwa kinerja pegawai bisa tumbuh dan berkembang dengan baik salah satunya terjadi karena adanya komunikasi yang harmonis antara sesama pegawai. Komunikasi yang harmonis dengan lebih mengedepankan komunikasi persuasif antara sesama pegawai secara tatap muka dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekaryaan dengan tujuan untuk menggugah kegairahan dan semangat bekerja dengan nuansa kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati, oleh Effendy (2009), disebut sebagai *Human relations*.

Situasi dan komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan sesama pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng selama ini mengalami beberapa kendala. Diantaranya adalah adanya gap antara pegawai yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), dengan pegawai yang berstatus sebagai Pegawai Kontrak atau tenaga honorer. Pegawai yang berstatus PNS sering memanfaatkan pegawai yang berstatus tenaga kontrak untuk mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dia kerjakan. Dalam hal ini pegawai yang berstatus tenaga kontrak atau tenaga honorer dianggap posisinya berada di bawah PNS. Hal ini tentunya berdampak pada kinerja pegawai secara keseluruhan.

Dalam situasi seperti ini, pimpinan dalam hal ini Kepala Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng diharapkan bisa menjalin komunikasi yang baik dengan semua pegawai yang ada dibawahnya, baik itu PNS maupun Pegawai Kontrak atau pegawai honorer. Pimpinan harus mampu menciptakan suasana yang kondusif sehingga tercipta kerjasama yang harmonis

diantara sesama pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng. Dengan komunikasi yang baik serta dengan penerapan prinsip-prinsip *Human relations*, kinerja pegawai dapat ditingkatkan dan pada akhirnya tercapainya tujuan organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat bahwa, “*human relations* dapat diusahakan untuk menghilangkan rintangan-rintangan komunikasi, mencegah salah pengertian diantara pegawai maupun dengan pimpinan dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia” (2019: 105).

Dengan *Human relations* dapat diusahakan untuk menghilangkan rintangan-rintangan komunikasi, mencegah salah pengertian diantara pegawai maupun dengan pimpinan, dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia (Effendy, 2009). Dengan demikian dalam *Human relations*, komunikasi memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam meningkatkan kinerja pegawai. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Human relations* dan Kinerja Pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng”

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kegiatan *Human relations* pada Pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng ?
2. Bagaimanakah Kinerja Pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng ?

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian diskriptif kualitatif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata. Arikunto (2010) mengemukakan bahwa, penelitian kualitatif tidak menggunakan angka-angka tetapi hanya menggunakan kata-kata. Sedangkan menurut Bungin (2014), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Pemerintahan, Kasubag, dan staf pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng. Informan tersebut ditunjuk secara *purposive sampling*, dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka tentang masalah yang ditelaah.

Hal pertama yang dilakukan sebelum memulai seluruh tahapan penelitian kualitatif adalah menetapkan *research question* atau fokus penelitian (Hendarso, 2009). Menurut Moleong (2007), fokus penelitian kualitatif berkaitan erat dengan rumusan masalah, masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian, sehingga fokus penelitian dapat berkembang atau berubah sesuai dengan pola pikir yang bersifat “*emercial induktif*” (kenyataan dan induktif) segalanya ditentukan dari data yang sebenarnya diperoleh dilapangan.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Kegiatan *Human relations* pada pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng, yang meliputi : - Komunikasi - Motivasi
2. Kinerja pegawai di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng, yang meliputi : a) kualitas dan kuantitas; b) ketepatan waktu; c) efektivitas; d) kemandirian; dan e) hubungan interpersonal.

Penelitian ini mengambil lokasi di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng, dengan tujuan untuk mengetahui kegiatan *Human relations* dan kinerja pegawai. Lokasi ini dipilih karena sepanjang pengamatan peneliti belum pernah ada yang melakukan penelitian dengan topik yang sama sebelumnya, dan data-data yang diperlukan cukup tersedia. Teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara, dan pemanfaatan dokumen. Selanjutnya data-data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teori yang disampaikan oleh Milles dan Huberman (Sugiyono, 2013), yakni empat tahapan analisis data yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta simpulan dan verifikasi.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Kegiatan *Human relations* Pada Pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng

Masalah *Human relations* adalah masalah rohaniah, yaitu proses rohaniah yang menyangkut watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap dan tingkah laku menuju suatu kebahagiaan atau kepuasan hati. Proses rohaniah dengan perasaan bahagia ini berlangsung pada dua atau tiga orang yang terlibat dalam hubungan komunikatif, yakni komunikasi antar persona yang karena sifatnya dialogis, maka masing-masing tahu, sadar dan merasakan efeknya. Jika kesemuanya merasa bahagia, maka orang yang melakukan kegiatan *human relations* itu berhasil. Apabila tidak menimbulkan rasa puas, *human relations* itu dikatakan gagal.

Titik sentral *human relations* adalah manusia, dan titik sentral *human relations* dalam organisasi kekartawanan adalah kartawanan atau kartawani. Manusia kartawanan ini harus ditinjau dari segi manusiawinya. Untuk mempraktekkan *Hhuman relations*, seorang pemimpin perlu sedikit banyak mempelajari sifat tabiat manusia kartawanan tadi. Meskipun tidak secara mendalam, pemimpin organisasi perlu memahami mengapa para kartawanan satu sama lainnya berbeda dalam tabiat dan tingkah lakunya, dan perlu mengetahui bagaimana tingkah laku mereka dalam hidup berkelompok dan bermasyarakat.

Sehubungan dengan kegiatan *human relations* kartawani di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng, dengan Kepala Bagian Pemerintahan sebagai pimpinannya, semua itu sudah berjalan meskipun berbagai kendala masih sering terjadi. Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh informan, dapat dipahami bahwa komunikasi yang terjadi diantara para kartawani di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng yang selama ini terjadi didasari oleh adanya pemahaman secara rohaniah diantara mereka, karena adanya kedekatan secara pribadi sebagai sesama kartawani yang bertugas di satu tempat bahkan dalam satu ruangan. Dalam berkomunikasi, mereka berusaha untuk memahami watak, sifat, sikap, kepribadian dan perilaku dari orang-orang yang diajak berkomunikasi. Dalam *human relations* ini merupakan komunikasi persuasif, yakni yang lebih menekankan kepedulian pada masalah rohaniah yang

menyangkut watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap dan tingkah laku menuju suatu kebahagiaan dan kepuasan hati masing-masing (Effendy,2009).

Ini juga sesuai dengan pengertian *human relations* yang disampaikan oleh Effendy (2009), bahwa *human relations* dalam arti sempit adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekerjaan dengan tujuan untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati.

Komunikasi adalah penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna sama bagi kedua pihak. Proses penyampaian itu biasanya menggunakan berbagai media untuk memudahkan proses komunikasi. Seorang pemimpin yang baik haruslah selalu berkomunikasi dengan orang yang dipimpinnya agar terjalin suatu keharmonisan hubungan yang tentunya sangat berdampak pada kelancaran program-program kerja yang telah direncanakan sebelumnya.

Dalam konteks ini, para pegawai di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng di bawah pimpinan Kepala Bagian Pemerintahan, tentunya memiliki cara-cara tersendiri dalam berkomunikasi dengan pegawai yang ada. Komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Bagian Pemerintahan beserta 3 (tiga) orang Ka.Sub.Bag. dengan seluruh pegawai yang ada, dilaksanakan dengan cara sering berdialog secara tatap muka dengan sesama pegawai.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh informan, didukung dengan hasil pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, dapat dipahami bahwa, komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dengan pimpinannya atau dengan sesama pegawai, lebih banyak dalam bentuk dialog atau menggunakan bahasa yakni bahasa keseharian mereka yakni bahasa Bali dan bahasa Indonesia. Komunikasi dengan menggunakan bahasa, oleh Effendy (2009) disebut dengan komunikasi verbal (*verbal communication*). Penggunaan lambang – lambang yang bermakna sama bagi kedua pihak merupakan syarat utama dalam komunikasi. Karena komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan

oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna sama bagi kedua pihak.

Di samping berkomunikasi dengan sesama pegawai dan pimpinan secara tatap muka dan berdialog langsung menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami, para pegawai di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng juga sering berkomunikasi dengan menggunakan gerak isyarat (*gesture*) dengan salah satu anggota tubuh. Misalnya ketika Kepala Bagian baru sampai di kantor, dan disana sudah staf pegawai yang lebih dahulu datang, biasanya Kabag tersebut menyapa mereka dengan senyuman dan anggukan. Senyuman dan anggukan itu merupakan bentuk keramahan pimpinan dalam hal ini Kepala Bagian kepada seluruh pegawai bawahannya. Dan juga karena tidak mungkin menyapa satu persatu pegawai yang sudah terlebih dahulu datang.

Kepala Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng, Dewa Made Ardika, A.Md., dalam setiap kesempatan selalu menyarankan kepada para pegawai agar selalu ramah dan sopan kepada siapapun yang datang. Beliau menekankan, kalau tidak sempat bertegur sapa, usahakan selalu mengangguk dan tersenyum kepada siapapun yang kita jumpai, karena menurutnya senyuman bisa membuat orang lain senang dan bahagia. Bagi orang yang melakukannya, senyuman itu sehat dan membuat awet muda.

Dari pernyataan – pernyataan yang disampaikan oleh beberapa orang informan, didukung dengan pengamatan peneliti secara langsung di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng, dapat diketahui bahwa komunikasi selalu terjalin dengan baik diantara para pegawai dan antara pegawai dengan pimpinannya. Komunikasi yang tidak menggunakan bahasa tetapi hanya menggunakan bahasa isyarat seperti anggukan dan senyuman tersebut oleh Effendy (2009), disebut sebagai komunikasi non verbal (*non verbal communication*)

Selanjutnya, untuk menjalin kerjasama yang baik antara Kepala Bagian sebagai pimpinan dengan para Ka.Sub.Bag. serta seluruh staf pegawai yang ada, maka Kepala Bagian selalu menjalin komunikasi dengan bawahannya tersebut. Komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Bagian dengan para Ka.Sub Bag maupun

antara Ka.Sub Bag. dengan seluruh pegawai yang menjadi bawahannya, lebih banyak berupa petunjuk, instruksi, pengarahan atau informasi penjelasan.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh para informan, serta didukung dengan hasil observasi di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa komunikasi yang dilaksanakan oleh Kepala Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng beserta para Kepala Sub Bagian dengan semua pegawai yang ada yakni komunikasi dari atas ke bawah. Dalam komunikasi tersebut pimpinan dalam hal ini Kepala Bagian atau para Kepala Sub Bagian memberikan instruksi, petunjuk, pengarahan, informasi dan yang lainnya kepada para pegawai sebagai bawahannya. Komunikasi seperti itu oleh Effendy (2009) disebut dengan komunikasi vertikal (*vertical communication*), yakni komunikasi dari atas ke bawah (*up word communication*).

Di samping komunikasi antara atasan dengan bawahan dalam hal ini komunikasi antara Kepala Bagian dengan para Kepala Sub Bagian dan dengan seluruh pegawai, juga sering terjadi komunikasi sesama Kepala Sub bagian atau antara sesama pegawai. Komunikasi tersebut bisa dalam bentuk kerjasama ketika melaksanakan tugas-tugas, maupun komunikasi dalam bentuk obrolan-obrolan disela-sela mereka menjalankan aktivitasnya sebagai pegawai pemerintah.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan yang merupakan pegawai di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng, dapat dipahami bahwa komunikasi antara individu-individu yakni sesama pegawai di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng tersebut terjadi dalam konteks status yang sama yakni sesama pegawai. Komunikasi tersebut oleh Effendy (2009) disebut komunikasi horizontal (*horizontal communication*), yakni komunikasi yang terjadi antara individu-individu dengan pegawai yang mempunyai status atau peringkat yang sama dalam struktur organisasi.

Selain komunikasi, kunci aktifitas *Human relations* juga adalah motivasi (*motivation*), memotivasikan para pegawai untuk bisa bekerja giat berdasarkan kebutuhan mereka secara memuaskan, yakni kebutuhan akan upah yang cukup bagi keperluan hidup keluarganya sehari-hari, kebahagiaan keluarganya, kemajuan dirinya sendiri dan lain sebagainya (Effendy, 2009)

Sehubungan dengan *Human relations* di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng, motivasi yang dimiliki oleh setiap pegawai akan sangat berpengaruh terhadap kinerja dan prestasi kerja pegawai tersebut. Motivasi itulah yang harus dilakukan oleh seorang pimpinan kepada seluruh pegawainya, supaya mereka mau giat bekerja untuk mencapai tujuan, baik tujuan pegawai secara pribadi maupun tujuan organisasi.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, dapat disimpulkan bahwa seseorang menjadi pegawai dalam hal ini di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng, karena berpikir bahwa organisasi tersebut dapat membantu mencapai tujuannya yakni memenuhi kebutuhan hidup diri dan keluarganya. Ini sesuai yang disampaikan oleh Effendy (2009), bahwa seseorang memasuki organisasi karena ia berpikir akan dapat membantu dia mencapai tujuannya. Juga dalam hal ini adanya motivasi dari pimpinan dimana pimpinan memiliki kemampuan untuk membangkitkan gairah dan semangat kerja para pegawai yang dipimpinnya untuk mencapai hasil yang optimal. Seperti yang disampaikan oleh Hasibuan (2012) bahwa pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

3.2 Kinerja Pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng

Kinerja merupakan prestasi kerja yang telah dicapai oleh seseorang, yang merupakan hasil akhir dari suatu aktifitas yang telah dilakukan seseorang untuk meraih suatu tujuan. Pencapaian hasil kerja juga sebagai bentuk perbandingan hasil kerja seseorang dengan standar yang telah ditetapkan. Kinerja juga diharapkan memiliki atau menghasilkan kualitas yang baik dan tetap melihat jumlah atau kuantitas yang akan diraihnya. Suatu pekerjaan harus dapat dilihat secara kualitas terpenuhi maupun dari segi jumlah yang akan diraih dapat sesuai dengan yang direncanakan.

Sehubungan dengan kinerja pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng yang secara struktur terbagi menjadi 3 (tiga) sub

bagian yaitu Sub Bagian Administrasi Pemerintahan, Sub Bagian administrasi Kewilayahan, dan Sub Bagian Kerjasama dan Otonomi Daerah. Masing-masing sub bagian mempunyai tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan dan dikerjakan oleh pimpinan dan pegawai yang bertugas dimasing-masing sub bagian tersebut. Seperti Sub Bagian Administrasi Kewilayahan yang mempunyai 11 (sebelas) tugas dan fungsi. Seluruh pegawai yang bertugas di Sub Bagian Administrasi Kewilayahan berkewajiban untuk menyelesaikan tugas dan fungsinya tersebut secara optimal dan hasil yang memuaskan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh para informan, didukung dengan hasil pengamatan secara langsung serta pemanfaatan dokumen yang ada, dapat diketahui bahwa pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng sudah mampu memberikan kinerja yang berkualitas dan jumlah pekerjaan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Robbins (2006 : 260) bahwa kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Bernardin Jhon (Rivai, 2008 : 287) bahwa salah satu kriteria pengukuran kinerja pegawai adalah kualitas,tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas ataupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas. Sehubungan dengan ketepatan waktu bagi para pegawai di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh informan, maka dapat dipahami bahwa pegawai di bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Seperti yang dinyatakan oleh Robbins (2006 : 260) bahwa ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu merupakan salah satu kriteria untuk

mengukur kinerja pegawai. Ketepatan waktu berarti tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu yang diinginkan, dilihat dari sudut organisasi dengan hasil yang baik serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas yang lain (Rivai, 2008)

Kinerja pegawai di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng juga dapat diukur dari efektifitas, dalam hal ini tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku). Dengan jumlah sumber daya manusia sebanyak 26 (dua puluh enam) orang yang terdiri dari : 1(satu) orang Kepala Bagian, dan 22 (dua puluh dua) orang staf pegawai, serta 8 (delapan) unit komputer dengan jumlah dana yang terbatas, pegawai di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dalam melayani seluruh instansi pemerintah yang ada di Kabupaten Buleleng.

Dari pendapat yang disampaikan oleh informan lewat wawancara, dapat dipahami bahwa dengan keterbatasan tenaga, teknologi dan dana yang dimiliki oleh Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng, tetap bisa bekerja dengan baik. Ini berarti bahwa efektifitas sebagai salah satu kriteria kinerja pegawai di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng sudah berjalan maksimal. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh B.Jhon (Rivai, 2008: 287), bahwa efektifitas merupakan salah satu kriteria dalam mengukur kinerja pegawai. Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Selanjutnya yang dijadikan tolok ukur melihat kinerja seorang pegawai adalah kemandirian, dalam hal ini dilihat kemampuan seorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dan pengawasan atau meminta turut campur pengawas guna menghindari hasil yang merugikan. Sehubungan dengan hal tersebut, apa yang dilakukan oleh pegawai di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng sudah mengarah kepada kemandirian. Dengan jumlah personil staf sebanyak 22 (dua puluh dua) orang, mereka dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara mandiri. Karena mereka semua sudah mendapatkan bagian tugas masing-masing, maka mereka sudah dapat

melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Kerjasama diantara mereka tetap ada sebagai bagian dari hubungan interpersonal. Karena bagaimanapun setiap manusia selalu membutuhkan orang lain dalam kehidupannya. Kerjasama dengan sesama teman kerja dalam satu unit kerja memang dimungkinkan dalam konsep kemandirian dan hubungan interpersonal.

Saling membantu antara rekan kerja dalam unit kerja bukanlah bukti bahwa mereka tidak memiliki kemandirian. Karena dalam beberapa kondisi seseorang tidak mungkin bisa melakukan beberapa pekerjaan dalam satu waktu. Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh beberapa orang informan yang berhasil diwawancarai, dapat dipahami bahwa pegawai di Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Buleleng sudah memiliki tingkat kemandirian yang baik. Ini sesuai dengan yang disampaikan Robbins (2006 : 260), bahwa kemandirian dari seorang pegawai, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

4. Penutup

4.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian di atas dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan *human relations* pada pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng, merupakan kegiatan komunikasi antar pimpinan dengan pegawai dan antar sesama pegawai. Komunikasi yang terjadi meliputi komunikasi persuasive, komunikasi verbal, komunikasi non verbal, komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Juga adanya motivasi dari pegawai dan motivasi dari pimpinan.
2. Kinerja pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng sudah berjalan dengan baik dilihat dari kriteria yang ada yang meliputi kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan, ketepatan waktu

dalam penyelesaian pekerjaan, efektifitas dalam penggunaan sumber daya, kemandirian dan hubungan interpersonal.

4.2 Saran-saran

1. Seluruh pegawai yang ada di Bagian Pemerintahan Sekretariat daerah Kabupaten Buleleng hendaknya selalu menjaga hubungan yang baik dengan selalu menjalin komunikasi diantara sesama pegawai dan dengan pimpinan agar terciptanya suasana kerja yang baik dan hubungan yang selalu harmonis sehingga mereka bisa selalu bekerja dalam suasana yang nyaman dan tentunya mendapatkan hasil yang memuaskan.
2. Kinerja pegawai di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng hendaknya berusaha untuk selalu ditingkatkan agar bisa memberikan yang terbaik bagi pemerintah Kabupaten Buleleng dan masyarakat secara umum.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Raja Grafindo, Jakarta
- Bungin, Burhan, 2014, *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 2009, *Human relations dan Public Relations*, Mandar Maju, Bandung
- Hendarso, Emy Susanti. 2009 , *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan dalam Bagong Suyanto dan Sutinah (ed), Penelitian Kualitatif : Sebuah Pengantar*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Moleong, Lexy J., 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Karya, Bandung
- Rivai, 2008. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Raja Grafindo, Jakarta
- Robbins, Stephen P. 2006. *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*, Arcan, Bandung
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung

Sukraaliawan, Nyoman. 2019. “*Human Relations* Dan Semangat Kerja Perangkat Desa Di Desa Pakisan Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng”. Dalam *Locus Majalah Ilmiah FISIP Vol 11 No.1 –Pebruari 2020*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panji Sakti Singaraja