

IMPLEMENTASI PELAKSANAAN HUMAN RELATIONS DALAM MANAJEMEN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN AREASuci Utari¹¹Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISUeMail: suciutari13@gmail.com**Abstrak**

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji implementasi konsep Human Relations dalam manajemen pelayanan publik di kantor camat Medan Area. Konsep Human Relations menekankan pentingnya interaksi positif dan bermakna antara pemerintah dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep Human Relations berperan signifikan dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya, seperti kebutuhan akan koordinasi yang lebih baik antarinstansi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun konsep ini penting, penerapannya memerlukan strategi dan dukungan yang memadai. Penelitian ini juga memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan koordinasi antarinstansi dan mekanisme umpan balik antara pemerintah dan masyarakat. Dengan peningkatan responsivitas dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan kualitas pelayanan di kantor camat Medan Area dapat terus meningkat, dan menjadi model inspiratif bagi unit pemerintahan serupa di seluruh Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat signifikan dengan memberikan wawasan tentang bagaimana konsep Human Relations dapat diterapkan secara efektif dalam manajemen pelayanan publik. Temuan ini dapat berfungsi sebagai panduan bagi kantor camat dan unit pemerintahan lainnya dalam menerapkan konsep ini. Selain itu, penelitian ini juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik dan pengambilan keputusan pemerintah.

Kata Kunci: Human Relations, Manajemen Pelayanan Publik, Kantor Camat

1. PENDAHULUAN

Hubungan manusia dalam organisasi publik tidak terlepas dari berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi efektivitas hubungan kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hambatan tersebut dapat bersifat obyektif maupun subyektif.

Tujuan tujuan muncul akibat kondisi eksternal yang tidak menguntungkan, seperti keterbatasan sumber daya, struktur birokrasi yang kaku, serta situasi kerja yang tidak kondusif. Sementara itu, hambatan subjektif berkaitan dengan faktor internal individu, seperti perbedaan kepentingan, prasangka, sikap

apatis, kebencian, dan resistensi terhadap komunikasi. Hambatan subjektif ini sering kali menjadi tantangan terbesar karena dapat mengganggu proses komunikasi, menimbulkan penolakan terhadap pesan, dan meningkatkan hubungan kerja antara paratur maupun antara aparatur dan masyarakat (Olang, YV: 2022).

Dalam konteks pelayanan publik, hambatan dalam hubungan antarmanusia berpotensi menurunkan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Komunikasi yang tidak efektif dapat memunculkan kesalahpahaman, menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat, serta mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja organisasi masyarakat. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip hubungan manusia menjadi penting untuk menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, hubungan kerja yang serasi, serta penempatan sumber daya manusia yang sesuai dengan kompetensi dan keahlian masing-masing. Lingkungan kerja yang kondusif dan perlakuan yang adil akan mendorong aparatur untuk bekerja secara optimal dan berorientasi pada pelayanan (Sabirin, A. : 2021).

Hubungan kemanusiaan dalam pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari konteks pemerintahan sebagai sistem yang mengatur dan mengendalikan kehidupan masyarakat. Pemerintahan berfungsi menjaga perdamaian, menyediakan pelayanan publik, serta melindungi hak-hak warga negara melalui struktur kelembagaan dan mekanisme kebijakan. Pada tingkat pemerintahan daerah, khususnya kecamatan, fungsi pemerintahan diwujudkan melalui

pelayanan administratif dan sosial yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur pemerintahan dalam menjalankan fungsi pemerintahan secara profesional, transparan, dan akuntabel.

Sebagai organisasi publik, kantor camat merupakan suatu kesatuan sosial yang secara sadar dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu melalui struktur, budaya, dan proses kerja yang terorganisasi. Struktur organisasi menentukan pembagian tugas dan tanggung jawab, sedangkan budaya organisasi membentuk pola perilaku, nilai, dan norma yang dianut oleh aparatur. Budaya organisasi yang mendukung kerja sama, komunikasi terbuka, dan dihargai terhadap individu akan memperkuat praktik hubungan antarmanusia dalam pelayanan publik. Sebaliknya, budaya organisasi yang kaku dan hierarkis berpotensi menciptakan jarak antara aparatur dan masyarakat, sehingga menghambat kualitas pelayanan.

Dalam praktik pelayanan publik, kebijakan publik menjadi instrumen utama yang mengarahkan tindakan pemerintah dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Kebijakan publik tidak hanya mencerminkan keputusan formal pemerintah, tetapi juga nilai, prioritas, dan orientasi pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Proses kebijakan publik meliputi penyusunan, implementasi, dan evaluasi, yang semuanya memerlukan koordinasi antarlembaga serta komunikasi yang efektif. Implementasi kebijakan yang tidak disertai dengan pendekatan

hubungan antarmanusia berpotensi menimbulkan resistensi, baik dari aparaturnya pelaksana maupun dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Koordinasi menjadi elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Pelayanan yang melibatkan berbagai unit kerja dan instansi membutuhkan koordinasi yang efektif agar tidak terjadi tumpang tindih, keterlambatan, atau konflik kewenangan. Koordinasi yang baik hanya dapat terwujud apabila didukung oleh komunikasi interpersonal yang efektif, kejelasan peran, serta kepemimpinan yang mampu membangun hubungan kerja yang harmonis. Dalam hal ini, hubungan kemanusiaan berfungsi sebagai fondasi untuk menciptakan sinergi antara pihak-pihak dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

Selain koordinasi, pemberdayaan masyarakat juga menjadi aspek penting dalam pelayanan publik modern. Pemberdayaan masyarakat menempatkan warga sebagai subjek pembangunan yang memiliki peran aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pemerintah. Pendekatan ini menuntut aparat kecamatan untuk membangun hubungan yang partisipatif, dialogis, dan inklusif dengan masyarakat. Melalui hubungan antarmanusia yang baik, aparaturnya dapat mendorong partisipasi masyarakat, meningkatkan rasa memiliki terhadap program pemerintah, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Dalam perspektif komunikasi, interaksi antara aparaturnya pelayanan dan masyarakat dapat dipahami melalui

pendekatan Stimulus–Organism–Response (S–O–R). Pelayanan publik berperan sebagai stimulus yang diterima oleh masyarakat, kemudian diproses secara kognitif dan emosional, dan pada akhirnya menghasilkan respon berupa sikap, persepsi, atau tingkat kepuasan. Respons masyarakat terhadap pelayanan publik tidak bersifat otomatis, melainkan dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, empati petugas, serta pengalaman pelayanan yang dirasakan. Dengan demikian, hubungan antarmanusia menjadi faktor kunci yang menentukan bagaimana stimulus pelayanan dipersepsikan dan direspons oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa implementasi hubungan kemanusiaan dalam manajemen pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan hubungan interpersonal, tetapi juga terkait dengan struktur organisasi, kebijakan publik, koordinasi kelembagaan, serta pemberdayaan masyarakat. Pendekatan hubungan kemanusiaan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, khususnya dalam membangun hubungan yang harmonis antara aparaturnya pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan hubungan kemanusiaan sebagai landasan konseptual untuk memahami dinamika pelayanan publik di Kantor Camat Medan Area, sebelum selanjutnya ditafsirkan melalui pendekatan metodologis yang digunakan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan

deskriptif. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menjelaskan secara mendalam hubungan manusia dalam manajemen pelayanan publik di Kantor Camat Medan Area, khususnya interaksi antara aparatur pemerintahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali realitas sosial secara alamiah melalui data deskriptif berupa kata-kata, perilaku, dan pengalaman subjek penelitian (Sugiyono: 2019).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Medan Area yang beralamat di Jalan Rahmadsyah No. 2, Kelurahan Kota Matsum I, Kecamatan Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara. Lokasi ini dipilih karena Kantor Camat Medan Area merupakan institusi pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam berbagai urusan administrasi dan sosial. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu satu bulan, dihitung sejak Desember 2023 hingga Februari 2024.

Subjek penelitian terdiri atas informan yang diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dengan aparat Kantor Camat Medan Area dan masyarakat. Informan terdiri dari sepuluh orang yang terdiri atas Sekretaris Camat Medan Area, staf pelayanan Kantor Kecamatan Medan Area, serta masyarakat Kecamatan Medan Area baik laki-laki maupun perempuan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pengetahuan informan terhadap proses pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses pelayanan publik, pola komunikasi antara pegawai dan masyarakat, serta situasi pelayanan di Kantor Camat Medan Area. Wawancara digunakan untuk menggali informasi secara mendalam terkait pengalaman, persepsi, dan pandangan informan mengenai penerapan hubungan manusia dalam pelayanan publik. Wawancara dilakukan dengan teknik bebas terpimpin, yaitu dengan menggunakan pedoman wawancara sebagai pengontrol agar pembahasan tetap sesuai dengan fokus penelitian, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangan secara bebas dan mendalam. Dokumentasi digunakan sebagai pendukung data yang diperoleh dari arsip, foto kegiatan pelayanan, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kecamatan Medan Area.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara menyeleksi, memusatkan, dan mengarahkan data mentah yang diperoleh dari lapangan agar sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk deskripsi naratif yang sistematis untuk memudahkan pemahaman dan analisis. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan makna data yang telah disajikan serta menghubungkan temuan-

temuan penelitian dengan konteks penelitian (Miles & Huberman: 1992).

Hasil data dalam penelitian ini diuji melalui teknik triangulasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Selain itu, triangulasi waktu juga digunakan dengan melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas data yang diperoleh. Melalui triangulasi ini, data penelitian diharapkan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. PEMBAHASAN

Kecamatan Medan Area merupakan salah satu kecamatan di Kota Medan yang memiliki karakteristik wilayah perkotaan dengan tingkat kepadatan penduduk yang relatif tinggi serta keberagaman sosial, budaya, dan agama. Kondisi tersebut menjadikan Kecamatan Medan Area sebagai wilayah yang memiliki intensitas pelayanan publik yang tinggi, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pemerintahan. Keberagaman latar belakang masyarakat menuntut aparaturnya untuk memiliki kemampuan komunikasi interpersonal dan hubungan antarmanusia yang baik agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai perangkat daerah, Kantor Camat Medan Area menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berdasarkan struktur organisasi dan pembagian tugas

yang telah ditetapkan melalui Peraturan Wali Kota Medan. Struktur organisasi yang terdiri dari camat, sekretariat, serta beberapa seksi teknis menunjukkan bahwa pelayanan publik dilaksanakan secara terkoordinasi melalui berbagai bidang kerja. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur administratif, tetapi juga oleh pola komunikasi dan hubungan manusiawi antara aparaturnya dan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Camat Medan Area telah memiliki prosedur operasional standar (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik melalui mekanisme layanan langsung (offline) maupun layanan berbasis digital (online). Keberadaan SOP tersebut menjadi pedoman bagi aparaturnya dalam menjalankan tugas pelayanan. Namun dalam praktiknya, keefektifan SOP masih menghadapi kendala, terutama pada layanan berbasis digital yang sering mengalami gangguan teknis serta rendahnya tingkat literasi masyarakat digital. Kondisi ini menyebabkan sebagian besar masyarakat tetap memilih layanan tatap muka di kantor kecamatan.

Dari sisi pelayanan komunikasi, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar aparaturnya telah berupaya menerapkan komunikasi yang ramah, sopan, dan informatif dalam melayani masyarakat. Aparaturnya menjelaskan prosedur pelayanan secara langsung kepada masyarakat yang datang ke loket pelayanan, serta memanfaatkan media pendukung seperti spanduk dan papan informasi untuk mempermudah pemahaman masyarakat. Keberadaan

media informasi tersebut dinilai cukup membantu masyarakat dalam mengetahui persyaratan dan alur pelayanan.

Namun demikian, penelitian juga menemukan adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan pelayanan komunikasi. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa masih terdapat aparatur yang kurang responsif atau terkesan acuh dalam menyampaikan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan hubungan antarmanusia belum sepenuhnya merata di seluruh aparatur. Padahal, dalam pelayanan publik, sikap aparatur memiliki peran penting dalam membangun rasa nyaman, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat.

Dalam perspektif hubungan kemanusiaan, komunikasi pelayanan publik di Kantor Camat Medan Area telah menunjukkan keterbukaan melalui prosedur penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat. Aparat umumnya bersedia memberikan penjelasan dan arahan terkait layanan yang dibutuhkan. Selain itu, aspek empati juga mulai terlihat, terutama ketika aparatur berusaha memahami kesulitan masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi dan memberikan penjelasan secara humanis.

Aspek dukungan dan sikap positif dalam pelayanan juga tercermin dari upaya aparatur untuk tetap melayani masyarakat dengan baik meskipun persyaratan belum sepenuhnya lengkap. Aparatur cenderung memberikan teguran atau arah dengan cara yang sopan dan tidak menghakimi. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai subjek

pelayanan, bukan sebagai pihak yang dipersulit.

Selain itu, penelitian menemukan bahwa Kantor Camat Medan Area telah berupaya memanfaatkan media komunikasi modern, seperti website resmi dan media sosial (Instagram dan TikTok), untuk menyampaikan informasi kegiatan dan layanan kepada masyarakat. Media sosial dinilai cukup efektif dalam menjangkau masyarakat secara cepat dan real-time. Namun keterbatasan akses dan gangguan teknis pada website resmi masih menjadi kendala dalam optimalisasi pelayanan berbasis digital. Di sisi lain, masih minimnya penyampaian secara konvensional, seperti spanduk atau pengumuman di ruang publik, menyebabkan sebagian masyarakat belum sepenuhnya mengetahui layanan inovasi yang tersedia.

Upaya inovasi pelayanan juga menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Program JEMBERKIL (Jemput Berkas KIA dan Akta Lahir) yang dilaksanakan melalui kolaborasi dengan sekolah dan posyandu menunjukkan adanya komitmen pimpinan kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program ini mencerminkan pendekatan pelayanan yang proaktif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sekaligus memperkuat hubungan kemanusiaan antara aparatur dan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan hubungan manusia dalam pelayanan publik di Kantor Camat Medan Area telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Masih diperlukan peningkatan konsistensi sikap aparatur, penguatan komunikasi interpersonal,

serta pemerataan pemahaman mengenai pentingnya pelayanan yang humanis. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan SOP dan inovasi layanan, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam membangun hubungan kemanusiaan yang positif dengan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan konsep *Human Relations* dalam manajemen pelayanan publik di Kantor Camat Medan Area, dapat disimpulkan bahwa implementasi *Human Relations* memiliki peranan penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara aparatur pemerintah dan masyarakat serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pola komunikasi yang bersifat terbuka, empatik, dan humanis mampu menciptakan suasana pelayanan yang lebih kondusif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan di tingkat kecamatan.

Meskipun demikian, penerapan konsep *Human Relations* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Medan Area belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Masih ditemukan sejumlah kendala, antara lain ketidakkonsistenan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta kendala teknis dalam pemanfaatan layanan berbasis digital. Selain itu, koordinasi antarunit kerja dan pemahaman aparatur mengenai pentingnya pelayanan

komunikasi yang humanis masih perlu ditingkatkan.

Dengan memperkuat pemahaman dan penerapan konsep *Hubungan Kemanusiaan* secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penguatan budaya pelayanan, serta optimalisasi media komunikasi pelayanan publik, Kantor Camat Medan Area berpotensi menjadi contoh praktik pelayanan publik yang berorientasi pada nilai-nilai humanis. Penerapan tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat menjadi rujukan bagi kecamatan lain di Kota Medan dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif, responsif, dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ming. (2021). Pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 5(1), 124-134.
- Miles, Matthew B. A. Michael Huberman (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru* (terj). Jakarta: UI Perss.
- Olang, YV (2022). *Pengaruh budaya organisasi, hubungan manusia, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Alam Sejati Surabaya*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Pulungan, MF (2021). *Analisis efektivitas kinerja bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada Kantor Camat Medan Timur Kota Medan*.

- Ramadhan, RF, & Tamaya, V. (2021). Standar pelayanan publik di masa pandemi Covid-19: Studi pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik* , 1(1), 57–66.
- Rohman, A., & Larasati, DC (2020). Standar pelayanan publik di era transisi normal baru. *Reformasi* , 10(2), 52–61.
- Rusli, H., Mukhlis, M., Samad, IA, & Nuthihar, R. (2022). Hikayat Pocut Muhammad: Konsep pemerintahan berbasis kearifan lokal. *Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia* , 8(1), 158–172.
- Sabirin, A. (2021). *Pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan* . Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Sape'i, YR (2021). Kombinasi resiprokal asas rekognisi dan subsidiaritas pemerintahan desa dengan konsep pemerintahan bergaya wirausaha. *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, dan Administrasi Publik* , 4(1), 180–200.
- Lubis, S. (2022). *Pengaruh koordinasi dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas* . Universitas Islam Sumatera Utara.
- Sellang, K., Jamaluddin, H., & Mustanir, A. (2022). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik: Dimensi, konsep, indikator, dan implementasinya* . Penerbit Qiara Media.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabetha.
- Sukmawati, SR, Iskandar, A., & Heryati, A. (2020). Melaksanakan hubungan manusia dan hubungan masyarakat untuk membangun kerja sama di Kecamatan Caringin. *Administrasi: Jurnal Administrasi Publik* , 3(1), 57–66.
- Suniawati, NILP (2021). *Pengaruh hubungan manusia, penempatan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Pelayaran Wisata Laut Varuna Sakti Denpasar* . Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon* , 3(2), 223–229.
- Susianti. (2022). *Evaluasi kebijakan penegakan disiplin aparat sipil negara di Kabupaten Pelalawan (Studi kasus di Kantor Camat Kecamatan Bandar Petalangan)* . Universitas Islam Riau.
- Syukran, M., Agustang, A., Idkhan, AM, & Rifdan. (2022). Konsep organisasi dan pengorganisasian dalam perubahan kepentingan manusia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, dan Pelayanan Publik* , 9(1), 95–103.