

Pedoman Wawancara

Kepala Divisi PVL (Penerima Verifikasi Laporan)

Kepala Divisi Pencegahan

Anggota Divisi Kesekjenan (Bendahara Pengeluaran Pembantu)

Anggota Divisi Keseksjenan (Pengelola Bmn, Kepegawaian, Dan Arsip)

1. Bagaimana cara dalam membangun hubungan kerja?
2. Apa tindakan dalam mencegah masalah?
3. Bagaimana upaya dalam mewujudkan budaya kerja yang menyenangkan?
4. Saat pertama untuk memutuskan berkerja di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat mengalami *Culture Shock*?
5. Bagaimana cara adaptasi saat pertama menjadi pegawai Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat?
6. Siapa orang pertama yang dijadikan tempat untuk bercerita saat mengalami masalah?
7. Pernah tidak mengalami permasalahan dengan sesama pegawai?
8. Bagaimana karakteristik dari seorang pemimpin Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat ?
9. Apa harapan untuk pemimpin Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat kedepannya?

Pedoman Dokumentasi

1. Gedung
2. Ruang Kerja
3. Kegiatan Kerja

Pedoman Observasi

1. Kondisi budaya kerja
2. Pola Komunikasi
3. Penyelesaian Masalah

## Hasil wawancara

Sartika Dewi, S.H., CLA. Kepala Divisi PVL (Penerima Verifikasi Laporan)

1. Bagaimana cara dalam membangun hubungan kerja?
  - Membangun komitmen dengan rekan kerja atau anggota di PVL (Penerima Verifikasi Laporan), menjadikan rekan kerja sebagai keluarga dan kantor itu rumah kedua. Jadi ngerasa nyaman
2. Apa tindakan dalam mencegah masalah?
  - Berkomunikasi jika terjadi permasalahan menyelesaikan berdua bareng Tice. Karena waktu itu kan anggota PVL (Penerima Verifikasi Laporan) Cuma berdua, ditambah sekarang ada anggota baru. Pasti waktu itu setiap ada permasalahan ya diobrolin berdua dicari solusinya seperti apa.
3. Bagaimana upaya dalam mewujudkan budaya kerja yang menyenangkan?
  - Menjadikan kantor ini rumah kedua, mengganti suasana ruangan biar ngga bosan, inget lagi tujuan kita berkerja disini untuk apa. Kalau melihat budaya disini memang cenderung masing-masing jadi, pinter-pinternya kita untuk mencari suasana biar kita ngga stres
4. Saat pertama untuk memutuskan berkerja di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat mengalami *Culture Shock*?
  - Sempet mengalami sampe stres juga pertama kerja disini karena budaya kerjanya, situasi waktu itu masih sendiri dan junior juga. Ngga ada yang bisa bantu saat mengalami masalah kaya gini, karena kan waktu itu posisi masih junior agak canggung untuk cerita ke Pak Kepala atau Teh Fitri ngerasa ada jarak gitu. Kalaupun harus cerita tapi ngga ada tindakan untuk memperbaiki

masalah itu. Jadi, ya dipendem sendiri. Kalau boleh minta kita tuh pegawai sini butuh seorang Psikiatre karena ya, gini kita bisa menyelesaikan masalah laporan dari masyarakat tapi permasalahan kita ngga ada yang bantu gitu

5. Bagaimana cara adaptasi saat pertama menjadi pegawai Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat?

- Ikuti budaya kerja disini aja kalau menurut saya sih gaada masalah sama budaya kerja di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat. Karena, saya ngga emang setiap tempat kerja beda-beda budaya kerjanya. Jadi ya, ngga ada masalah sama budaya kerja disini. Cari hiburan diluar lingkungan kerja kalau saya nonton drama Korea kalau ngga gitu ya sikis kita kena

6. Siapa orang pertama yang dijadikan tempat untuk bercerita saat mengalami masalah?

- Pertama orang tua, temen satu divisi Tice, baru ke senior kalau emang harus atau langsung ke pak kepala. Tapi, tidak pernah ada tindakan dari senior atau pak kepala Cuma sekedar didengar tanpa memberi solusi.

7. Pernah tidak mengalami permasalahan dengan sesama pegawai?

- Pernah, sama teman satu divisi terus sama teman yang lain juga. Cuma ya gitu kalau sama teman kerja yang lain cenderung perang dingin dan ngga ada tindakan untuk komunikasi menyelesaikan masalah. Bukanya kondisinya membaik malah menjadi terkatung-katung.

8. Bagaimana karakteristik dari seorang pemimpin Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat ?

- Kalau dari kinerja bagus, bertanggung jawab sama pekerjaan ngga pernah mengecewakan. Tapi, untuk manageman organisasi sama komunikasinya kurang jadi setiap ada permasalahan antar setiap personal di Ombudsman suka dibahas di forum rapat. Hanya mendengarkan tanpa adanya tindakan menjadi penengah dalam penyelesaian masalah.
9. Apa harapan untuk pemimpin Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat kedepannya?
- Lebih komunikatif sama pegawai-pegawai gitu jangan nunggu kita cerita tapi, inisiatif untuk bertanya kepada pegawai. Sama lebih peduli sama masalah yang dihadapi pegawai, bukan hanya menengarkan tapi menyelesaikan..

Fitry Agustine, S.E Kepala Divisi Pencegahan

1. Bagaimana cara dalam membangun hubungan kerja?
- Karena saya paling senior disini jadi cara saya untuk membangun hubungan sama pegawai lain ya, menganggap mereka sebagai adik-adik saya. Sudah seperti keluarga
2. Apa tindakan dalam mencegah masalah?
- Apapun yang terjadi dan masalah apapun yang saya alami ya, tetep saya menganggap mereka adik-adik saya. Kalau saya mengalami masalah mereka, saya diam terlebih dahulu tiga hari berbicara dengan mereka. Untuk mencegah adanya masalah saya tidak terlalu intens untuk berkomunikasi diluar pekerjaan.

3. Bagaimana upaya dalam mewujudkan budaya kerja yang menyenangkan?
  - Berusaha tetap menjadi diri sendiri apapun yang terjadi dan membawa budaya kerja dulu di Ombudsman Pusat
4. Saat pertama untuk memutuskan berkerja di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat mengalami *Culture Shock*?
  - Sempet ngerasa beda dari segi rasa kebersamaannya beda sama yang di Ombudsman Pusat. Kalau dari budaya kerjanya hampir sama malah lebih tertekan karenakan disana Pusat. Seberat apapun pekerjaan disana bisa masih bisa saling bantu cuma di Ombudsman Jawa Barat kurang dengan hal
5. Bagaimana cara adaptasi saat pertama menjadi pegawai Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat?
  - Dari pertama kerja di Ombudsman sudah dijejali sama paham-paham anti korupsi, nepotisme yang lebih bertujuan untuk beribadah kerja disini. Jadi ya, begitu cara adaptasi kerja disini ke tujuan kerja.
6. Siapa orang pertama yang dijadikan tempat untuk bercerita saat mengalami masalah?
  - Kalau untuk cerita lebih ke temen-temen yang seumuran saya waktu dulu masih tugas di Ombudsman Pusat. Kalau cerita ke temen-temen disinikan beda usia agak merasa kurang gitu dan cerita ke Pak Kepala juga tidak pernah ada solusi jad lebih ke teman diruang saja
7. Pernah tidak mengalami permasalahan dengan sesama pegawai?
  - Pernah,

8. Bagaimana karakteristik dari seorang pemimpin Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat ?
  - Kalau dari kinerja bagus, bertanggung jawab sama pekerjaan ngga pernah mengecewakan. Tapi, untuk manajemen organisasi sama komunikasinya kurang jadi setiap ada permasalahan antar setiap personal di Ombudsman suka dibahas di forum rapat. Hanya mendengarkan tanpa adanya tindakan menjadi penengah dalam penyelesaian masalah.
9. Apa harapan untuk pemimpin Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat kedepannya?
  - Lebih komunikatif sama pegawai-pegawai gitu jangan nunggu kita cerita tapi, inisiatif untuk bertanya kepada pegawai. Sama lebih peduli sama masalah yang dihadapi pegawai, bukan hanya menengarkan tapi menyelesaikan.

Medhi Ahadian, S.E., BNT. Anggota Divisi Kesekjenan (Bendahara Pengeluaran Pembantu)

1. Bagaimana cara dalam membangun hubungan kerja?
  - Berkomunikasi sama pegawai lain, kalau ada apa-apa ya dikomunikasikan
2. Apa tindakan dalam mencegah masalah?
  - Lebih ke menjaga interaksi aja. Paling interaksi yang lebih personal ke temen kerja satu divisi aja
3. Bagaimana upaya dalam mewujudkan budaya kerja yang menyenangkan?
  - Mengerjakan sesuai tugas yang diberikan gitu aja sih

4. Saat pertama untuk memutuskan berkerja di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat mengalami *Culture Shock*?
  - Pasti mengalami, ngerasa beda suasana pasti. Cuma beda dulu kerja di swasta sekarang Negri
5. Bagaimana cara adaptasi saat pertama menjadi pegawai Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat?
  - Menyeuaikan aja dengan lingkungan kerja disini, beda sama lingkungan kerja dulu di swasta sama sekarang lebih ke peraturan kerjanya beda
6. Siapa orang pertama yang dijadikan tempat untuk bercerita saat mengalami masalah?
  - Paling cerita ketemen kesekjenan aja
7. Pernah tidak mengalami permasalahan dengan sesama pegawai?
  - Pernah, paling soal kerjaan aja ngga sesuai sedikit-sedikit
8. Bagaimana karakteristik dari seorang pemimpin Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat ?
  - Baik, bertanggung jawab sama kerjaan. Cuma kurang cara berkomunikasinya sama kurang adil kalau menyelesaikan masalah.
9. Apa harapan untuk pemimpin Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat kedepannya?
  - Lebih komunikatif aja sama adillah kalau menyikapi pegawai

Sandy Ramadhan, S.E., BNT. Anggota Divisi Keseksjenan (Pengelola Bmn, Kepegawaian, Dan Arsip)

1. Bagaimana cara dalam membangun hubungan kerja?
  - Sesuai apa yang dikerjakan disini saya kalau sekarangkan posisi saya di Kesekjenan bagian pengelola barang Negara. Ya paling berhubungan Cuma sebatas itu aja kalau ada yang butuh barang apa bisa hubungi saya
2. Apa tindakan dalam mencegah masalah?
  - Lebih ke menghindari forum rapat si saya, karena disitu suka ngebahas permasalahan yang bukan menjadi bagaian saya. Dari pada pusing ya mending ngga hadir kalau setiap forum rapat. Kecuali, kalau kesekjenan yang lagi bermasalah baru saya hadir
3. Bagaimana upaya dalam mengwujudkan budaya kerja yang menyenangkan?
  - Komunikasi aja sama rekan kerja yang lain
4. Saat pertama untuk memutuskan berkerja di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat mengalami *Culture Shock*?
  - Karena saya dulu tugas di Ombudsman Kendari terus pindah kesini tahun 2015 ya pasti mengalami. Ngerasa ada yang beda dari hubungan setiap personalnya, kalau di Kendari dulu antar setiap pegawai bahkan Kepala Pimpinannya dekat-dekat hubungannya. Beda sama disini lebih kaku dan berjarak
5. Bagaimana cara adaptasi saat pertama menjadi pegawai Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat?
  - Inget tanggung jawab kerja aja kalau saya, itu yang bikin saya bisa bertahan
6. Siapa orang pertama yang dijadikan tempat untuk bercerita saat mengalami masalah?

- Paling sama temen satu kesekjenan aja
7. Pernah tidak mengalami permasalahan dengan sesama pegawai?
- Pernah, Cuma urusan kerjaan saja yang kurang bagus
8. Bagaimana karakteristik dari seorang pemimpin Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat ?
- Baik, bertanggung jawab sama kerjanya Cuma kurang peka sama kondisi pegawainya apakah sedang memiliki masalah atau engga. Sebatas hubungan yang menyangkut sama kerjaan aja
9. Apa harapan untuk pemimpin Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat kedepannya?
- Lebih peduli sama keadaan pegawai jadi tau kalau pegawainya lagi ngalamin masalah atau engga gitu. Sama kemampuan komunikasinya bisa lebih baik

## Hasil Dokumentasi

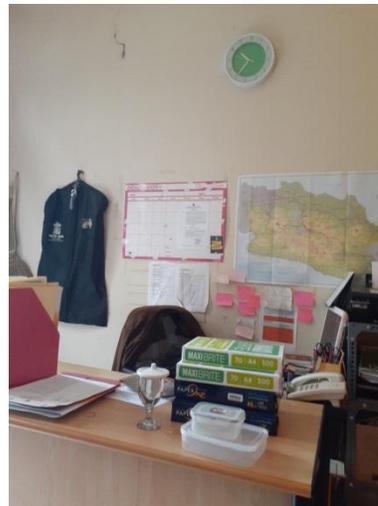
### 1. Gedung Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat



a. Bukti rekaman Peneliti bersama Narasumber



## 2. Ruang Kerja



### 3. Kegiatan Kerja



## Pedoman Observasi

Kegiatan	Keterangan
Kondisi Budaya Kerja	Budaya kerja di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat ditemukan bahwa memiliki budaya kerja individualis. Fenomena ini peneliti temukan saat melakukan <i>Job Train</i> dari sini peneliti mulai observasi secara informal, kepada pegawai saat itu dekat dengan peneliti. Terkuaklah beberapa fenomena salah satunya tentang budaya kerja
Pola Komunikasi	Pola komunikasi dua arah saat ada interaksi yang berkaitan urusan pekerjaan. Namun ada fenomena ditemukan saat pelaksanaan <i>Job Train</i> adalah tidak adanya komunikasi secara dua arah untuk interaksi lebih personal. Kurangnya kedekatan secara personal pegawai berakibat hubungan terasa masing-masing tidak ada rasa kekeluargaan atau hubungan harmonis di lembaga.
Penyelesaian Masalah	Merujuk pada fenomena sebelumnya dalam penyelesaian masalah, tidak ada tindakan dari Humas ( <i>Public Relations</i> ) berakibat permasalahan tidak terselesaikan dengan profesional, hanya dari setiap pegawainya saja yang berusaha menyelesaikan. Ditemukan juga fenomena pimpinannya tidak memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

## TENTANG PENELITI



Peneliti bernama Yuniar Pratiwi dengan judul penelitian Kegiatan Konseling Humas Dalam Mengatasi Masalah *Culture Shock* Budaya Kerja Individualis. Fokus penelitian Kegiatan Humas Konseling dalam upaya menangani masalah *culture shock*, subjek dan objek penelitian empat pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat. Peneliti lahir pada tahun 1996 bulan juni tanggal 2 di Bandung, dari ayah bernama Carmana dan Ibu Eti Sumiati. Bersekolah mulai dari Taman Kanak-Kanak di Tk. Al-Mansuriah angkatan Tahun 2001. Melanjutkan ke sekolah dasar di SD Cimuncang IV angkatan Tahun 2002. Melanjutkan ke tingkat sekolah pertama di SMP PGII 2 angkatan Tahun 2008. Melanjutkan ke sekolah kejuruan SMK Bina Insan Mulia angkatan Tahun 2011.

Menunda untuk melanjutkan ke perguruan tinggi kerana kondisi pada waktu itu tidak sebaik sekarang dan mengalah mendunda demi Adik bernama Doni Ramadhan melanjutkan sekolah menengah atas. Dua tahun kemudian peneliti melanjutkan ke perguruan tinggi pada tahun 2016 di Universitas Sangga Buana YPKP. Peneliti dibesarkan dari keluarga sederhana bertempat di Jl.Setia V Rw.14 Rt.02 No.02 Bandung. Peneliti memiliki hobi masak dan memelihara hewan, sudah pernah mencoba bisnis dibidang kuliner pada tahun 2014 sampai tahun 2015. Sambil mengisi waktu menunggu kuliah. Peneliti bercita-cita ingin melanjutkan jenjang pendidikan S2, menjadi dosen, dan memiliki penangkaran untuk hewan-hewan terlantar. Semasa kuliah peneliti mengikuti kegiatan-kegiatan lembaga seperti, HIMA IKOM pada tahun 2016, SEMA FISIP pada tahun 2018, BEM USB YPKP tahun 2019. Peneliti juga mengikuti UKM DKM Ulil Albab dan Komunitas SB Radio.