

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Implementasi Human Relations UIN Suska Riau yang diterapkan oleh Pelayanan akademik secara internal sudah berjalan sesuai dengan kebijakan namun penerapan human relations terhadap proses pelayanan masih kurang maksimal dan masih terdapat beberapa ketidaksesuaian antara kebijakan dengan penerapannya yang diantaranya yaitu: Saling menerima (*mutual acceptance*), Standar moral yang tinggi (*high moral standar*) dan Kepentingan bersama (*Common interest*).

Jika dilihat dari segi keberhasilan dalam mengimplementasikan human relations di dalam pelayanan akademik terlihat sudah baik tetapi dalam proses memberikan pelayanan kepada mahasiswa masih tetap terjadi kesalahan dalam beberapa bidang dan persoalan.

Pada hakekatnya *Human Relations* bukan hanya sekedar suatu hubungan antar manusia semata, namun *Human Relations* lebih mengarah kepada kemampuan untuk memahami manusia dari segi nilai kemanusiaan. Tidak mudah bagi setiap manusia mampu bersikap seperti itu, ditambah lagi setiap manusia memiliki karakter yang berbeda-beda.

Dalam proses pelayanan, menerapkan nilai dari sebuah *Human Relations* tidaklah begitu mudah, para pembuat kebijakan dan implementor haruslah bisa saling bekerja sama dalam memberikan prinsip yang menerapkan nilai dari sebuah *Human relations* dalam proses pelayanan, hal inilah yang menjadi kekurangan pelayanan akademik menurut peneliti sebab dalam menerapkan nilai *Human Relations* dalam sebuah pelayanan kurang adanya pengawasan dan bimbingan yang tepat terhadap implementor. Padahal dalam proses pelayanan adalah tempat dan wadah yang paling sering terjadinya tindakan yang tidak humanis, sering terjadinya pelayanan yang kurang baik, sering terjadinya tindak ketidak



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

profesionalnya implementor dalam memberikan pelayanan, tidak memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan masih banyak lagi kasus yang bisa terjadi di dalam proses pelayanan.

Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa Implementasi Human Relations pelayanan akademik hanya baik dari segi internalnya saja, tetapi kurang baik dalam memberikan proses pelayanan kepada mahasiswa, serta kurangnya pengawasan dan bimbingan secara tepat kepada implementor dalam menerapkan nilai-nilai dari human relations dalam kebijakan-kebijakan yang sudah berlaku sesuai SOP implementor masing-masing dalam setiap bidangnya.

B. Saran

Adapun saran yang peneliti berikan berdasarkan hasil dan pembahasan yaitu:

1. Sebaiknya implementasi *human relations* di dalam pelayanan akademik diterapkan dengan bentuk pendekatan yang lebih intens kepada implementor. Hal ini dapat meningkatkan rasa kekeluargaan terhadap lingkungan kerja yang hasilnya juga berdampak kepada tingkat kualitas kerja dalam proses memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
2. Pada implementasi *human relations* sebaiknya pihak pelayanan akademik mengutamakan nilai-nilai human relations di dalam proses pelayanan yang lebih menonjolkan standar moral yang tinggi, memberikan respon yang tanggap dan cepat dalam setiap proses penyelesaian pekerjaan, berikan penjelasan kepada penerima pelayanan agar bersabar dan menunggu bila kebutuhan pelanggan membutuhkan waktu yang memakan waktu yang panjang.
3. Sebaiknya pihak pelayanan akademik melengkapi fasilitas yang memadai di sekitar lingkungan pekerjaan, contohnya seperti denah tempat setiap pengurusan memberlakukan call center atau hal yang paling sederhana yaitu menerima masukan dan saran dari pelanggan dengan cara membuat kotak saran di dalam pelayanan akademik.