



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Kajian Teori

Teori adalah serangkaian asumsi konsep, abstrak, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial dan fenomena alami yang menjadi pusat perhatian. Berdasarkan pada batasan tersebut maka akan dijelaskan batasan-batasannya tentang:

##### 1. Implementasi

###### a. Pengertian Implementasi

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky, Mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.<sup>12</sup>

Implementasi memiliki makna pelaksanaan penerapan. Berdasarkan pengertian tersebut bisa kita pahami bahwa implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan keputusan yang diambil oleh pemerintah dalam bentuk kegiatan-kegiatan baik yang dilakukan oleh badan pemerintah/lembaga tersebut, atau oleh pemangku kepentingan lain yang menjadi sasaran keputusan yang telah diambil sedemikian rupa, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan tersebut bisa menimbulkan dampak, baik dampak positif maupun dampak negatif. Kegiatan ini juga meliputi transformasi konsep-konsep dalam keputusan menjadi tindakan yang lebih bersifat operasional.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Usman, Nurdin, Op. Cit, Hal.70.

<sup>13</sup> <https://hykurniawan.wordpress.com/Implementasi-kebijakan-publik-aspek-komponen-aktifitas-dan-tahapan/>, diunduh tanggal 2,27,2017, pukul 18.14



Dari pengertian diatas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem.<sup>14</sup> Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

### **b. Model Implementasi**

Yaitu pola/acuan dari sesuatu yang akan dihasilkan dari penerapan.<sup>15</sup> Model implementasi menurut Riant Nugroho menggambarkan pelaksanaan atau implementasi kebijakan di dalam konteks manajemen berada di dalam kerangka organizing-leading-controlling.

Jadi ketika kebijakan sudah dibuat, maka tugas selanjutnya adalah mengorganisasikan, melaksanakan kepemimpinan untuk memimpin pelaksanaan dan melakukan pengendalian pelaksanaan tersebut.<sup>16</sup>

Implementasi merupakan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan, tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.<sup>17</sup> Berdasarkan beberapa

<sup>14</sup> [www.dosenpendidikan.com/pengertian-implementasi-menurut-para-ahli-lengkap](http://www.dosenpendidikan.com/pengertian-implementasi-menurut-para-ahli-lengkap), diunduh tanggal 22, 2, 2017 pukul 20.43 wib.

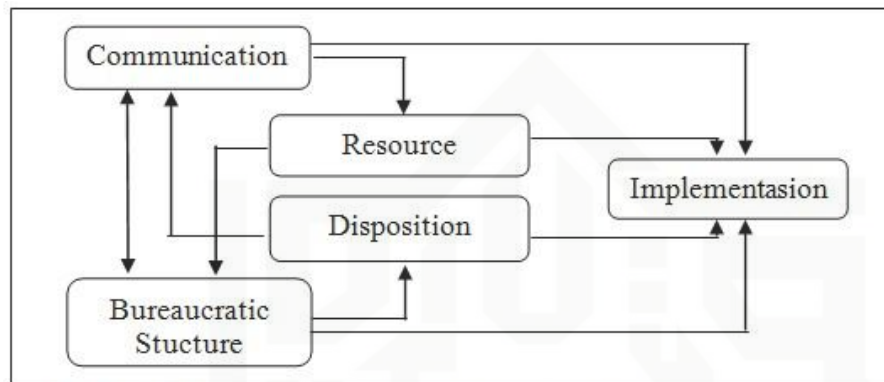
<sup>15</sup> Kamus Besar Indonesia, diunduh tanggal 2, 27, 2017, pukul. 17.35.

<sup>16</sup> [www.materibelajar.id/definisi-implementasi-dan-teori](http://www.materibelajar.id/definisi-implementasi-dan-teori), diunduh tanggal 2,27,2017, pukul. 21.33.

<sup>17</sup> Nurdin, Syafruddin dan Usman, Basyir uddin *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*. Ciputat Press. Jakarta: 2007. hal.7

Model Implementasi yang dikemukakan diatas adapun Model Implementasi yang di pakai oleh penulis adalah Model Implementasi George C. Edward III.

#### Model Implementasi George C. Edward III



Sumber: Widodo, 2011:107

#### Gambar 2.1 Proses rencana implementasi

Model implementasi yang dikemukakan oleh Edward ini menunjuk empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Komunikasi yaitu menunjukkan bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program dengan para kelompok sasaran.
- 2) Sumber daya yaitu menunjukkan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program.
- 3) Disposisi atau Sikap yaitu Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implemetor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

- 4) Struktur birokrasi menunjukkan bahwa struktur birokrasi menjadi hal penting dalam implementasi kebijakan<sup>18</sup>

## 2. Human Relations

### a. Pengertian Human Relations

*Human relations* merupakan kondisi dan juga suatu bidang kajian yang mempelajari kegiatan, sikap, dan saling hubungan, yang berlangsung di antara orang-orang yang ada dalam lingkungan pekerjaan, baik dilingkungan organisasi pemerintah maupun swasta.

Jadi, kata human dalam istilah human relations bukanlah human yang berarti wujud manusia atau human sebagai alat dan mesin ekonomi semata, melainkan human yang bermakna proses rohaniah yang tertuju kepada hubungan harmonis, kerja sama, dan kebahagiaan. Oleh karenanya dilihat dari kegiatan, human relations itu lebih condong melihat kepada arti manusia berdasarkan hubungan dari aspek kejiwaan yang terdapat pada diri manusia.<sup>19</sup>

Human relations bisa dilakukan atau terjadi dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan serta terhadap siapa saja, kecuali itu human relations sangat berpengaruh untuk mengubah sikap (attitude), opini dan perilaku orang lain. Oleh karena itu human relations adalah action oriented. Tetapi yang penting disini adalah bahwa kedua-duanya (pihak yang melakukannya) dapat merasa puas dan senang.<sup>20</sup>

Menurut Effendi, *Human Relations* dapat dibedakan menjadi dua macam:

<sup>18</sup> Widodo, Joko. Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan aplikasianalisis proses kebijakan publik. Bayu Media. Malang: 2011, Hal.107.

<sup>19</sup> Danan Djaja, Peranan humas dalam perusahaan, penerbit alumni Bandung, Bandung: 2010. hal 52.

<sup>20</sup> Rachmadi, *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1992), hal. 116



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) *Human Relations* dalam arti luas adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kepuasan dan kebahagiaan hati kedua belah pihak.
- 2) *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 .<sup>21</sup>

Berdasarkan pembedaan Human relations diatas menurut onong uchjana dalam bukunya tentang ilmu komunikasi teori dan praktek sasaran dari human relations ini adalah komunikasi yang berlangsung baik dari khalayak dalam (*internal public*) adalah khalayak yang bergiat di dalam organisasi yang pada umumnya merupakan karyawan, maupun khalayak luar (*external public*) adalah mereka yang berada di luar organisasi, tetapi ada hubungannya dengan organisasi.<sup>22</sup>

#### b. Prinsip-prinsip Human Relations

Prinsip-prinsip dalam human relations pada suatu lembaga atau pada sebuah instansi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Importance of individual Memperhatikan kepentingan atau perusahaan bagi setiap masing masing individu, sebagai pegawai, pekerja, dan lain sebagainya.
- 2) Saling menerima (*mutual acceptance*) Saling pengertian menerima dan memahami, antara pimpinan dan bawahan dalam melakukan tugas-tugas dan fungsi-fungsinya.

<sup>21</sup> Rudy, M. Teuku. Op. Cit, Hal.45.

<sup>22</sup> Onong, Ucjhana. *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Remaja rosdakarya. Bandung: 2001. Hal 135.



- 3) Standar moral yang tinggi (*high moral standard*) Memperhatikan standar moral yang tinggi pada setiap sikap tindak dan perilaku sebagai profesional, pimpinan dan pekerja.
- 4) Kepentingan bersama (*common interest*) Demi tercapainya tujuan dan kepentingan bersama.
- 5) Keterbukaan komunikasi (*open communications*) Maksud dari keterbukaan komunikasi adalah prinsip melakukan suatu komunikasi yang sifatnya terbuka, untuk menciptakan saling pengertian, dan pemahaman mengenai instruksi, pelaksanaan tugas yang efektif dan lain sebagainya.
- 6) Partisipasi Melibatkan partisipan, menyampaikan pendapat, ide dan sumbang saran bagi semua tingkatan manajemen untuk mencapai tujuan bersama.<sup>23</sup>

### c. Proses Kegiatan Human Relations

Istilah hubungan yang dipakai dalam menggambarkan kegiatan dari proses human relations itu bukanlah seperti contoh yang dikemukakan disini yaitu :

- 1) Seseorang yang menegur temannya.
- 2) Seorang dosen yang sedang memberi kuliah kepada mahasiswa.
- 3) Seorang penjual rokok dengan pembelinya.

Akan tetapi istilah “hubungan” dalam kegiatan human relations haruslah mengundang arti seperti yang tertera dibawah ini :

- 1) Kegiatan human relations harus pertama kali ditandai oleh adanya intertaksi.
- 2) Kegiatan human relations diakhiri dengan adanya kepuasan bersama.
- 3) Sifat komunikasi dari kegiatan human relations antar pesona (*interpersonal communications*).

<sup>23</sup> Ruslan, rosady. Manajemen public relations dan media komunikasi. Rosda karya. Bandung: 2007. Hal.88.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian diatas dapat di simpulkan bahwa suatu proses dari kegiatan human relations akan berlangsung apabila terdapat hal-hal sebagai berikut :

- 1) Pengaruh mempengaruhi
- 2) Adanya interaksi social
- 3) Tidak terikat oleh waktu
- 4) Adanya kedua belah pihak merasa puas
- 5) Dapat terjadi disegala bidang kehidupan.<sup>24</sup>

**d. Tujuan Human Relations**

Musanef menyimpulkan makna dan tujuan *Human Relations* sebagai berikut:

- 1) Human Relations hendak menciptakan saling pengertian yang baik untuk mewujudkan kerja sama keseluruhan unsur organisasi.
- 2) Human Relations bertujuan mempermudah tercapainya tujuan organisasi.
- 3) Landasan setiap hubungan yang diciptakan adalah atas dasar saling menghargai, sebab manusia mempunyai martabat dan harga diri.

**3. Pelayanan Akademik**

**a. Pengertian pelayanan**

Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Secara umum penyelenggaraan kegiatan pelayanan public mencakup lingkup pelaksanaan yang luas dan kompleks, rumit serta dalam prosesnya mengandung kegiatan yang saling terkait dengan kegiatan atau tugas dan fungsi antara unit/bidang yang satu dengan lainnya.<sup>25</sup> Secara teoritis tujuan

<sup>24</sup> Danan Djaja, Peranan humas dalam perusahaan, penerbit alumni Bandung, Bandung: 2010. hal 55.

<sup>25</sup> Bambang, Istianto. *Manajemen Pemerintahan dalam Persepektif Pelayanan Publik*. Mitra wacana media. Bekasi: 2010. Hal 107.



pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.<sup>26</sup> Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin seperti pelayanan sepenuh hati atau 4P, yang dikemukakan oleh Patton adalah Sebagai berikut:

1) Gairah (*Passionate*)

Ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana pandangan diri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen. Mereka mengetahui apakah kita menghargai mereka atau tidak. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.

2) Progresif (*Progressive*)

Ini merupakan penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif itu dimulai dari berfikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.

3) Proaktif (*Proactive*)

Supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Banyak orang yang hanya berdiam diri dan menanti disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

4) Positif (*Positive*)

Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang dimuka bumi ini. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat

<sup>26</sup> Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta: 2002. Hal. 83.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interksi konsumen. Berlaku positif berarti sama dengan berlaku hangat.

Dalam menyambut konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya. Apabila mau melapangkan perasaan dan pikiran menjadi orang yang lebih positif dan senantiasa mendapat penjelasan, anda dapat melihat dunia dan orang-orang yang ada didalamnya dengan perspektif yang berbeda. Ini modal yang sangat berguna dalam membangun hubungan antarpribadi.<sup>27</sup>

### b. Jenis-Jenis Pelayanan Akademik

Dalam kaitan dengan dunia pendidikan, pelayanan dibagi menjadi tiga jenis, yaitu pelayanan akademik administrasi dan ekstra kurikuler. Adapun beberapa jenis pelayanan akademik adalah sebagai berikut:

#### 1) Pelayanan Akademik Tentang Perkuliahan

Pelayanan ini melibatkan banyak unsur yang diantaranya Dosen. Sudarwan Danim berpendapat bahwa tenaga kependidikan (termasuk dosen), dilihat sebagai totalitas yang satu sama lain secara sinergi memberikan sumbangan terhadap proses pendidikan, pada tempat dimana mereka memberikan pelayanan.<sup>28</sup>

#### 2) Pelayanan Akademik Terkait Dengan Kurikulum.

Nasution seperti dikutip Suryo Subroto, berpendapat bahwa organisasi kurikulum adalah pola atau bentuk bahan pelajaran yang akan disampaikan kepada muris-murid. Organisasi kurikulum sangat erat hubungannya dengan

<sup>27</sup> Sinambela L.P, Op. Cit, Hal.4

<sup>28</sup> <http://dhamirtb.blogspot.co.id/2015/01/pengaruh-pelayanan-administrasi-kampus,diunduh tanggal 2,2 2017, pukul 21.23.>

tujuan pendidikan yang hendak dicapai karena pola yang berbeda akan mengakibatkan cara penyampaian pelajaran yang berbeda pula.

- 3) Sarana dan Prasarana Pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan dan alat bantu pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi<sup>29</sup>

### c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Akademik

Berbicara masalah pelayanan akademik maka tentu tidak akan terlepas dari berbicara tentang pelayanan publik, karena pelayanan akademik juga menyangkut pelayanan publik dalam bidang yang sifatnya khusus. Sendi-sendi tatalaksana pelayanan pada hakikatnya merupakan prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan peyelenggaraan kegiatan pelayanan. Sesuai dengan pedoman pelayanan yang berlaku maka prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

#### 1) Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur dan tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah. Prinsip kesederhanaan ini hakekatnya lebih menekan pada aspek prosedur kerja peyelenggara pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional.

#### 2) Kejelasan dan Kepastian

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a) Prosedur tata cara pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.

<sup>29</sup> Hendra Teguh, et.al., 2002, dalam Anton Wijaya, *Pengaruh Pelayanan Adminiistrasi AKademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, (Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, November 2005), hlm. 16



c) Jadwal waktu penyelesain pelayanan.

### 3) Keamanan

Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

### 4) Effisien

Prinsip ini mengandung arti sebagai berikut:

- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja lain yang terkait.

Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan hal-hal yang tidak berakibatkan memberatkan masyarakat maupun tidak berdampak pemborosan.<sup>30</sup>

## B. Kajian Terdahulu

1. Ruswati dari (Universitas Jendral Soedirman tahun 2005) Pengaruh Disiplin Dan Iklim Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kelurahan Di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap. Fokus Permasalahan dapat diketahui bahwa berdasarkan kecenderungan bahwa iklim kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Dan terdapat pengaruh yang signifikan antara iklim kerja pegawai dengan efektivitas pelayanan aparat kelurahan di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap.

<sup>30</sup> *Ibid*, hal. 112



- Metodologi pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu penelitian secara kuantitatif.
2. Fitria Susanti dari (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2014) Penerapan Human Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai Museum Sang Nila Utama. Fokus permasalahan dapat diketahui bahwa Menerapkan *human relations* dalam organisasi atau instansi yang dilakukan *pimpinan* merupakan perbuatan menerapkan hubungan kemanusiaan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, baik kepuasan psikologis maupun kepuasan jasmaniah. Karena *human relations* bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, teknik *human relations* dapat dilakukan dengan memberikan berbagai macam kebutuhan kepada para pegawai, baik kepuasan psikologis, maupun kepuasan jasmaniah. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan analisis studi kasus dimana berusaha menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai fenomena realitas sosial. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi interview. Informan penelitian ini dipilih berdasarkan teknik *snowball* yaitu dengan mencari informan kunci. Yang dimaksud dengan informan kunci (*key informan*) adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti.
  3. Junawir dari (Universitas Hasanuddin tahun 2017) Penerapan Human Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Di Politeknik Kesehatan Makassar. Fokus permasalahan dapat diketahui bahwa Penerapan Human Relation dalam meningkatkan kinerja pegawai sudah diterapkan dalam lingkungan organisasi namun belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari pemenuhan kebutuhan ekonomi, sosial, dan psikologi. Selain itu,



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdapat faktor penunjang dan penghambat dalam proses tersebut. Faktor penunjangnya adalah terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan para pegawai yaitu ekonomi (bonus dan tunjangan), sosial (hubungan yang harmonis), dan psikologi (kesempatan untuk berkembang/melanjutkan pendidikan), sedangkan faktor-faktor penghambatnya adalah fasilitas yang minim.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan analisis studi kasus dimana berusaha menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai fenomena realitas sosial. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara yang mendalam dan mengadakan survey.

4. Refa Dewanga dari (Universitas Negeri Surabaya tahun 2014) Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Negeri Surabaya. Fokus permasalahan dapat diketahui bahwa masih terdapat pelayanan akademik yang masih belum sepenuhnya mendapat perhatian lebih dari pihak birokrasi akademik, yaitu berupa pelayanan yudisium, selain masih manual, Sehingga di dalam implementasi yang ada, pelayanan yudisium tersebut kurang efektif dan efisien terutama dalam proses atau hasil akhir yang masih terkesan cenderung berbelit – belit. Metodologi penelitian yang digunakan adalah diukur dengan indikator kualitas pelayanan dari Pasasuraman et all , yang lebih dikenal dengan Service Quality (ServQual), yang meliputi ; Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy, dari kelima indikator tersebut setelah diolah kemudian digambarkan melalui Jendela Pelanggan, yang rata – rata kelima indikator tersebut menempati kuadran B dengan rata – rata interval rasio 0,8 – 0,99. Kemudian dihitung dengan Uji – U sebagai perbandingan hasil kedua fakultas tersebut kemudian dengan Uji – Z sebagai hipotesisnya, yang selanjutnya menghasilkan bahwa H1 diterima dengan Rata – rata terdapat



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yudisium Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dengan Fakultas Ekonomi (FE), dan kemudian perbedaan tersebut ditunjukkan dengan beragam bagan 1.0 – bagan 1.5 yang mencakup indikator dari ServQual sebagai prosentase hasil perbandingannya.

5. Muhammad Joko Triono dari (Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2012) Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.

Fokus permasalahan dapat diketahui bahwa dimana kinerja dan harapan dalam proses administrasi masih banyak persoalan yang peneliti dapatkan di lapangan, ada beberapa keluhan-keluhan yang peneliti dapatkan seperti kurangnya kinerja pegawai administrasi secara optimal dan pelayanan–pelayanan administrasi yang kurang baik. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan: pertama, tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Fakultas Tarbiyah ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu Reliability (kepercayaan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (keyakinan), Emphaty (perhatian individu), dan Tangibles (berwujud). Kedua, strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administarsi Fakultas Tarbiyah di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat. Kemudian untuk teknis analisis data menggunakan metode Importance-Performance Analysis. Teknik pengumpulan datanya diperoleh dengan menggunakan angket atau kuesioner yang di dapat dari 10 % dari



3688 mahasiswa fakultas tarbiyah sama dengan 370 mahasiswa atau responden. Hasil penelitian ini yaitu : tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik adalah tingkat kinerja Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja 3.11 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40(penting).

Dari uraian kajian terdahulu diatas, terdapat perbedaan yang membedakan penelitian penulis dengan kajian terdahulu. Adapun perbedaannya sebagai berikut: Pada Penelitian Penulis yang berjudul “Implementasi Human Relations Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dalam Pelayanan Akademik lebih memfokuskan penelitiannya pada Bagaimana Implementasi Human Relations Di Dalam Pelayanan Akademik.

### C. Kerangka Pikir

Untuk mengarahkan penelitian ini agar tepat pada sasarannya, maka diperlukan kerangka pikir atau konsep operasional yang digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap konsep teori. Kerangka pikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.<sup>31</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori implementasi George C. Edward III sebagai teknik komunikasi. Dalam teori ini dijelaskan bahwa suatu lembaga yang melakukan kegiatan dalam bidang pelayanan dalam sebuah organisasi yang tidak memiliki humas, akan tetapi bukan berarti tidak ada kegiatan, karena kegiatan pelayanan dilakukan oleh aparatur pelayanan.

Kepala Bidang pelayanan akademik adalah yang bertindak sebagai dalam mengimplementasi *Human Relations* di dalam pelayanan akademik di UIN Suska

<sup>31</sup> Sogiono, *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2003).Hal. 128

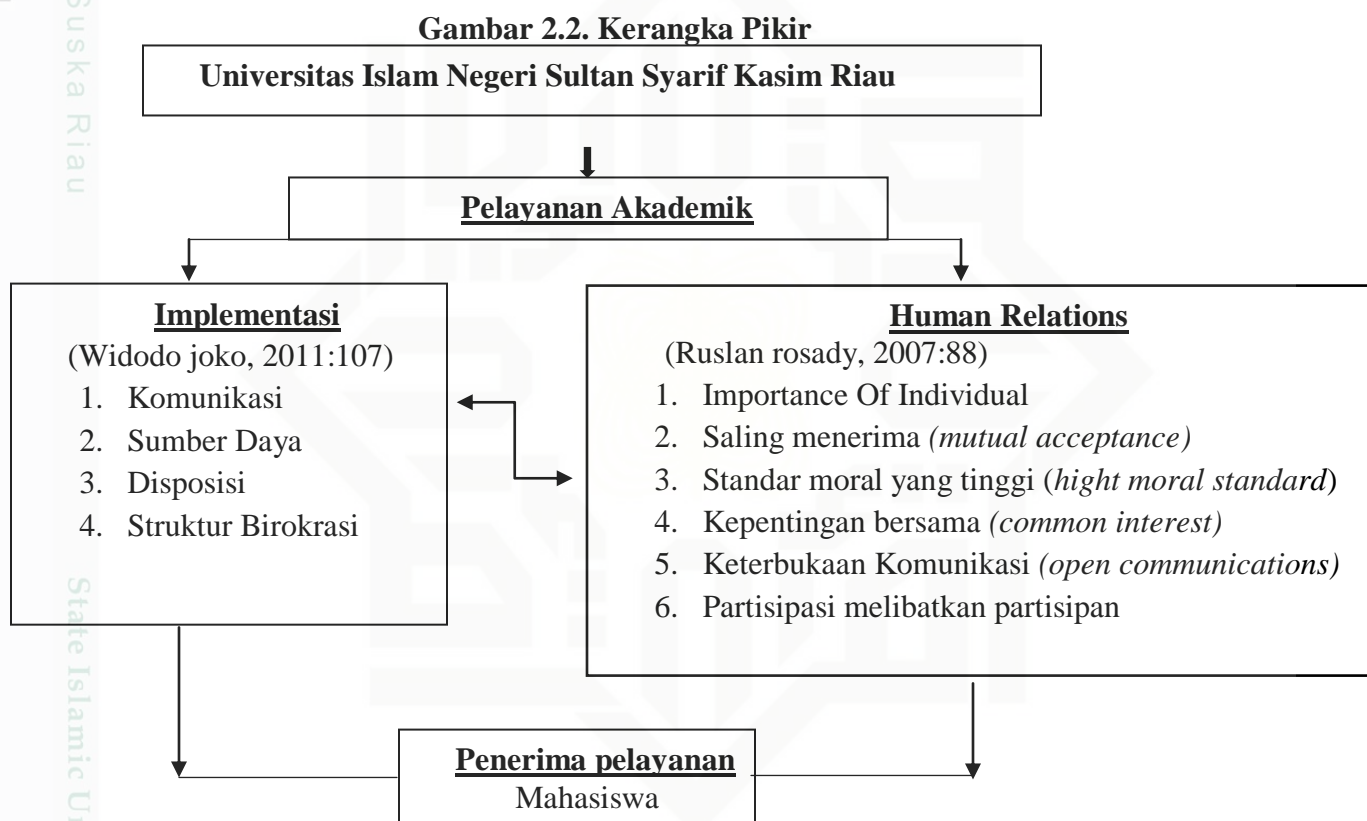


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Riau kepada Implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan, maka implementor akan melaksanakannya dengan senang hati sesuai kebijakan yang sudah di berlakukan.

Berdasarkan pemaparan yang telah penulis kemukakan diatas, kerangka pikir yang menjadi landasan/panduan penulis didalam melakukan kajian penelitian dilapangan nantinya, tampak pada Gambar 2.2 dibawah ini:



**Sumber: Modifikasi Penulis**