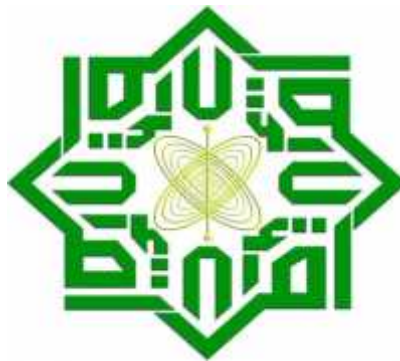


No. Skripsi: 1755/KOM-D/SD-S1/2014

**IMPLEMENTASI *HUMAN RELATIONS* DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA  
(BKN) REGIONAL XII PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas Dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi*



**OLEH:**

**ALFI ADRI**

**NIM: 11043102893**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERISULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2014**



## ABSTRAK

### **Implementasi *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru**

Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru (BKN) adalah lokomotif penggerak reformasi birokrasi nasional, khususnya dibidang kepegawaian. Untuk itu, BKN perlu terus meningkatkan kinerja dan inovasi layanan yang selama ini telah diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul Implementasi *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru.

Adapun masalah yang terjadi yaitu adanya hambatan dalam pelayanan serta kurangnya keefektifitasan implementasi *human relations* dalam pelayanan kepada publik. Konsep pelayanan publik yang penulis lakukan adalah layanan sepenuh hati yang dikemukakan oleh Patton, dimana dalam konsep itu terlihat jelas bahwa dalam pengimplementasian *Human Relations* konsep layanan sepenuh hati sangat membantu pegawai untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

Melalui metode deskriptif kualitatif penulis menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat bukan dalam bentuk angka-angka. Sebagai data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara penulis dengan informan kunci yang berjumlah 5 orang yaitu Kepala bidang umum, kepala bidang mutasi, kepala bidang status kepegawaian dan pensiun, kepala bidang informasi kepegawaian dan kepala bidang teknis kepegawaian. Kemudian observasi dilakukan dengan melihat langsung dikantor Badan Kepegawaian Negara regional XII Pekanbaru. Sedangkan data sekundernya adalah arsip-arsip dan dokumen yang berhubungan dengan Badan Kepegawaian Negara regional XII Pekanbaru.

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Badan Kepegawaian Negara regional XII Pekanbaru, sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah Implementasi *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik. Hasil penelitian penulis dari data wawancara yang penulis lakukan adalah pengimplementasian human relations mampu meningkatkan pelayanan publik di BKN, dengan didukung oleh konsep empat sikap "P" yaitu rasa Gairah, Progresif, Proaktif dan Positif dalam bekerja melayani publik.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayahNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap tercurah buat nabi junjungan kita yakni nabibesar Muhammad SAW, karena berkat perjuangan beliau kita semua termasuk penulis bisa mengecap ilmu pengetahuan di bumi ini dan mudah-mudahan mendapat ridha disisi Allah SWT...amin

Dalam menyelesaikan skripsi ini, sudah sepantasnya penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini ,baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru. . Untuk itu pula dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda Marusni Ujang dan ibunda Yesnariel atas semangat tiada henti, do'a yang selalu menguatkan, dan nasehat yang selalu mengingatkan yang selalu diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sedalam-dalamnya atas kasih sayang yang selama ini diberikan tanpa rasa lelah dan pamrih.
2. Prof. Dr. H. Munzir hitami, M.A, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Dr.Yasril Yazid M.is selaku dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi jenjang strata 1 (satu) Uin Suska Riau.
4. Ketua jurusan Ilmu Komunikasi bapak Firdaus El Hadi, s. Sos. M. Soc. Sc.
5. Dosen pembimbing penulis yaitu ibu Intan Kemala M.Si dan ibu Vera Sardila M.Pd yang selalu membimbing dan memberikan motivasi serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Penasehat akademis penulis bapak Sudirman M.Ag
7. Seluruh dosen fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan ilmu dan semangat kepada penulis.
8. Pimpinan kantor Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru serta seluruh kepala bidang maupun kepada semua pegawai yang bersedia membantu penulis selama penelitian.
9. Bagi bapak Muhammad Syafi'i S.Sos, M.i.kom yang memberi saran serta motivasi kepada penulis.
10. Saudara-saudara tercintaku yaitu kakanda Nerita Susanti dan adinda Sefri Renti. Ponaan, Ahliga Safitra & Ahmad Rivaldo. Sepupu: bang Wedi, Anggi, Anggel, Angga, Isra, Pitra serta sluruh sanak family, Terimakasih buat do'a dan dukungannya kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat penulis selama kuliah gridday (GD): Dedi Prayoga, Reni Septriani, Gesti Yulianti Putri, Aldilla Hamama Putri, Dedi Satria dan Ilda Miswati H. Dan juga sahabatku Sandy, Seska Welyana, Tilla Rahmayesa, Vina Wahyuni, Khusnul Hanafi, Raja Widya Novci, Rino Wahyudi, Sri

Indah Purwati, Wendry Afrizon, Akto Misriadi, Randi Desman Putra, Rahmayani, Fitria Adelina, Erizon, Candra Surzana. Terima kasih untuk kebersamaan dan bantuan yang diberikan selama ini. Semoga Allah SWT membalasnya.

12. Sahabat SMK 1 Pekanbaru khususnya (LasaQ) Endro, Juned, Eben, Fajar, Nael, dan Tedy. Umumnya teman-teman sTICK, terima kasih do'a dan dukungannya sobatku.
13. Terima kasih banyak buat teman-teman seperjuangan kom c (2010) dan *Public Relations* b (2010), semangat ya buat semuanya terimakasih untuk bantuan dan semangat yang diberikan.
14. Pegawai dan seluruh staf Kantor Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru dan selama penulis magang dan terima kasih untuk ilmu dan kebersamaannya.
15. Teman-teman KKN penulis Safris, Een., Iga, Nita, Ian, Winda serta terima kasih buat bapak kepala desa Buatan Baru bapak Tuginen dan sebagai bapak angkat penulis selama menyelesaikan KKN yaitu bapak Wonidi dan Handoko serta mas Aji Fahrudin dan Purwiti yang selalu memberikan semangat serta do'anya kepada penulis.

Dan semua pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis tidak bisa membalas satu persatu dari apa yang telah kalian semua berikan, dengan ucapan terimakasih ini penulis berharap dapat mewakili rasa

syukur penulis atas dukungan, semangat dan motivasi yang slalu tercurahkan buat penulis.

Penulis menyadari akan kekurangan dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari penguji dan pembaca yang budiman untuk menjadikan skripsi ini lebih baik dimasa yang akan datang.

Pekanbaru, Oktober 2014

penulis

**Alfi Adri**

Nim: 11043102893

## Daftar Isi

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar.....	vii
Abstrak.....	viii
<b>BABI PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
Latar Belakang.....	1
Alasan Pemilihan Judul.....	5
Penegasan Istilah.....	6
Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
Kajian Terdahulu.....	9
Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional .....	10
Metodologi Penelitian.....	19
Sistematika Penulisan.....	22
<b>BAB II GAMBARAN UMUM BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA REGIONAL XII PEKANBARU.....</b>	<b>24</b>
Sejarah Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru.....	24
Struktur Organisasi.....	27
Unit Kerja.....	30



Layanan.....	37
Visi dan Misi.....	38
Produk Aplikasi.....	38
<b>BAB III PENYAJIAN DATA.....</b>	<b>39</b>
A. Implementasi <i>Human Relations</i> dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru.....	40
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>58</b>
A. Analisis Data Implementasi <i>Human Relations</i> Dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru.....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
Kesimpulan.....	73
Saran.....	74

#### DAFTAR PUSTAKA

#### Lampiran

## **Daftar Gambar**

Gambar 1.1: Proses rencana implementasi.....	11
Gambar 2.1: Struktur organisasi BKN.....	72
Gambar 2.2: Statistik pegawai BKN.....	28
Gambar 2.3: Statistik tingkat pendidikan pegawai BKN.....	28
Gambar 2.4: Statistik berdasarkan unit kerja.....	29
Gambar 2.5: Statistik berdasarkan golongan ruang.....	29