

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kenyataannya, implementasi merupakan proses untuk melaksanakan ide, program atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan, mengirim beberapa pesan, ide atau gagasan tersebut dengan proses yang dilakukan oleh seseorang dalam arti hubungan kemanusiaan atau disebut dengan *human relations* (Usman, 2002: 72).

Human relations dalam aktifitas manajemen organisasi adalah penciptaan suatu kerja sama antar karyawan atau pegawai dalam suatu tim kerja, meningkatkan produktivitas dan memperoleh kepuasan dalam bekerja. Dalam *human relations* tersebut kuncinya adalah bagaimana metode dalam berkomunikasi tersebut mampu memberikan motivasi yang berkaitan dengan kooperatif, kedisiplinan, etos kerja, produktifitas, dan kepuasan bagi kedua belah pihak (Rosady, 2007: 87). .

Suatu orgsanisasi yang berhasil dalam mencapai bergerak dibidang jasa memiliki komponen yang sangat penting dari lingkungan eksternalnya yaitu kostumer atau pelanggan. Pelanggan merupakan salah satu stakeholders yang harus terpenuhi kebutuhannya. Salah satu indikasi bahwa suatu organisasi itu telah tujuannya adalah apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan telah terpenuhi.

Menurut Jefkins, hubungan publik internal sama pentingnya dengan hubungan masyarakat eksternal, karna kedua bentuk hubungan masyarakat

tersebut diumpamakan sebagai dua sisi mata uang yang mempunyai arti sama yang saling terkait erat satu sama lain (Rosady, 2007: 271).

Budiman Rusli berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun (Sinambela, 2010: 3).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkandengan kehidupan manusia. Sebagai contoh dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika sang bayi lahir dia akan menangis ketika menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan (Sinambela, 2010: 3).

Oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya (Sinambela, 2010: 8).

Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru (BKN) adalah lokomotif penggerak reformasi birokrasi nasional, khususnya di bidang kepegawaian. Untuk itu, BKN perlu terus memacu kinerja dan inovasi layanan yang selama ini telah diberikan kepada masyarakat. (Buletin BKN, edisi XXIII feb 2013 : 4).

Untuk meningkatkan kinerja layanan kepegawaian di BKN, tentunya membutuhkan upaya-upaya pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem layanan kepegawaian yang ada. Hal tersebut harus sejalan dengan semangat kerja para pegawai serta keefektifitasan dalam bekerja terutama pada pelayanan.

Pelayanan yang seringkali menimbulkan masalah adalah pelayanan langsung. Hal ini dapat dipahami karena secara individual, masing-masing orang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, sehingga sikap yang diberikan bisa berbeda satu dengan yang lain. Demikian pula karakteristik yang dimiliki oleh aparat pemberi jasa akan berpengaruh terhadap sikapnya dalam memberikan pelayanan karena pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi, maka keberhasilannya akan sangat bergantung pada komunikasi dan kesesuaian antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan agar tidak terjadi hambatan dalam berkomunikasi.

Pada dasarnya *Human Relations* dapat dilakukan untuk memperkecil hambatan dalam komunikasi, meniadakan salah pengertian dengan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat dan perilaku manusia (Hasan, 2010: 50).

Melihat kondisi implementasi *human relations* terutama dalam pelayanan kepada publik, di BKN belum maksimal, ini terlihat karena kurangnya keefektifitasan pelayanan yang diberikan. Mengapa demikian, karena masih banyaknya klien yang komplek serta salah pengertian terhadap hal pelayanan maupun kebutuhan dan urusan-urusan yang diperlukan oleh klien. Dan juga masih terlihatnya pegawai yang tidak bisa mengambil kebijakan atas masalah pekerjaannya sendiri, ini menggambarkan bahwa pegawai belum memahami secara maksimal masalah pekerjaannya.

Dalam implementasi *Human Relations*, motivasi orang-orang yang timbul karena adanya keinginan/kebutuhan, merupakan *key activity* (kunci segala kegiatan). Kebutuhan mereka pada dasarnya meliputi kebutuhan ekonomi, psikologis dan sosial. Sehubungan dengan itu Davis mengemukakan bahwa *human relations* yang efektif adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang tersebut, memberikan kepuasan kepada mereka dengan batas kemampuan badan itu.

Untuk mencapai kerja sama yang seefektif-efektifnya dalam interaksi manusia perlu diciptakan suasana kerja yang dapat memberi kepuasan secara keseluruhan. Sehubungan dengan itu perhatian terhadap setiap individu yang bekerja akan memberikan manfaat ganda di satu sisi berperan sebagai individu dan disisi lain sebagai anggota kelompok. Artinya *human relations* dapat menjangkau fenomena-fenomena kehidupan sebagai individu dan kelompok (Hasan, 2010: 53). Dan diinternal BKN ini bentuk kegiatan *human relations* yang

dibentuk yaitu adanya koperasi, darma wanita serta persatuan olahraganya yang bertujuan menjalin keakraban dan hubungan baik sesama pegawai.

Dalam pelayanan, BKN tentunya selalu berupaya melakukan keefektifitasan dalam usaha dan kerja kepada klien yang menuntut beberapa hal yang menjadi kewajiban tiap klien. Adapun sasaran publik yang dilayani adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan klien tetap BKN dalam menangani permasalahan-permasalahan dan urusan-urusan, misalnya dalam melayani masa pensiun, proses mutasi kepegawaian, pembuatan kartu pegawai dan lain-lain. PNS yang menjadi klien tetap berasal dari tiga provinsi yang mencakup provinsi Riau, provinsi Kepulauan Riau dan provinsi Sumatra Barat. Dan dalam memaksimalkan peranannya, BKN juga menjadi fasilitator terhadap Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) untuk menghadapi beberapa tes atau ujian sebagai syarat menjadi PNS.

Maka berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin memfokuskan serta mencari tahu bagaimana penerapan *human relations* di BKN dalam pelayanan kepada publik, oleh sebab itu peneliti memilih judul **Implementasi *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru.**

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun menjadi alasan peneliti untuk meneliti tentang implementasi *human relations* dalam pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara (BKN) regional XII Pekanbaru yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *human relations* dalam pelayanan di Badan kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru kepada publik.

2. Peneliti merasa mampu untuk meneliti bagaimana penerapan pelayanan *human relations* Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru kepada publik.
3. Judul tersebut sangat menarik untuk di teliti karena Badan Kepegawaian Negara Regional XII pekanbaru sebagai instansi yang berkaitan dengan bidang pelayanan tentu harus mampu mengimplementasikan *human relations* dalam pelayanan publik.

C. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah serta menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran serta pengertian terhadap istilah ataupun kata-kata yang ada dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan mengenai hal-hal yang nantinya akan menjadi pegangan dalam penelitian, adapun penegasan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Implementasi

Secara sederhana, implementasi dapat diartikan penerapan atau pelaksanaan. Menurut Browne dan Wildavsky, mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan (Usman, 2002: 70).

2. *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 (Rudy, 2005: 44-45).

3. 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.

Dan Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2010: 4-5).

4. Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Inu mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Sinambela, 2010: 5).

5. Badan Kepegawaian Negara

Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru (BKN) adalah lokomotif penggerak reformasi birokrasi nasional, khususnya di bidang kepegawaian (Buletin BKN, edisi XXIII feb 2013: 4).

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang dipaparkan peneliti, maka yang menjadi identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Adanya penghambat terhadap pelayanan yang diberikan Badan Kepegawaian Negara regional XII Pekanbaru kepada publik.
- b. Kurangnya efektifnya implementasi Human Relations dalam pelayanan kepada publik.
- c. Kurangnya keefektifitasan pegawai terhadap pekerjaan yang diberikan.

2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak meluas dan keluar dari fokus bahasan, maka perlu dibuat batasan masalah untuk memudahkan dan terarahnya penelitian, penulis memfokuskan implementasi *human relations* dalam pelayanan publik di BKN regional XII Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian bagaimana implementasi *human relations* Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru dalam pelayanan publik.?

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang dipaparkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi *human relations* Badan Kepegawaian Negara regional XII Pekanbaru dalam pelayanan publik.

2. Kegunaan Penelitian

a. Aspek Teoritis

Penelitian ini digunakan untuk kepentingan ilmu yang relevan dengan penelitian yaitu pengembangan ilmu humas khususnya, dan ilmu komunikasi pada umumnya.

b. Aspek Praktis

Penelitian ini digunakan untuk kepentingan masyarakat yang terus berkembang dan berinovasi, sehingga penelitian ini agar dapat menjadi sumbangan dan bahan yang bisa menjadi acuan dalam penyelesaian masalah atau masalah-masalah lain yang masih relevan maupun tidak, serta untuk kepentingan objek penelitian. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi para peneliti untuk terus menggali fakta-fakta yang tidak sesuai sehingga dapat menjadi suatu kasus yang perlu dipecahkan.

F. Kajian Terdahulu

1. Dari sumber peneliti terdahulu tentang strategi humas dalam membangun citra positif melalui pelayanan di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru (dalam skripsi Tito Santana. Dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2013) dapat diketahui bahwa berdasarkan program-program humas PT. Bank Riau dalam pelayanan nasabah serta dari hasil wawancara dapat diartikan bahwa praktik humas PT. Bank Riau berjalan kurang baik, namun pada hakikatnya humas telah menjalankan strategi dengan mengadakan program-program yang berdampak positif bagi perusahaan.
2. Adapun dari penelitian terdahulu tentang Pengaruh Disiplin Dan Iklim Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kelurahan Di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap (dalam skripsi Ruswati dari Universitas Jendral Soedirman tahun 2005) dapat diketahui bahwa berdasarkan penelitian secara kuantitatif diperoleh 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.

Namun melihat dari kajian terdahulu dalam penelitian tersebut memiliki perbedaan terutama pada tempat atau lokasi penelitian, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di PT. Bank Riau Kepri, yang berjudul strategi humas dalam membangun citra positif melalui pelayanan, dan didapatkan hasil yang kurang baik. Dan juga dari penelitian terdahulu tentang pengaruh disiplin dan iklim kerja terhadap efektivitas pelayanan aparat pemerintah kelurahan Cilacap utara mempunyai hasil pengaruh yang signifikan antar iklim kerja pegawai dengan efektivitas pelayanan aparat di kelurahan di kecamatan Cilacap utara kabupaten Cilacap.

Sedangkan penelitian ini berjudul Implementasi *Human Relations* dalam pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dan juga dalam penelitian ini hanya meneliti tentang implementasi *Human Relations* dalam pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara regional XII Pekanbaru.

G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoritis

Menurut Kerlinger, teori adalah himpunan konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menjabarkan relasi diantara variabel, untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut (Rahmat, 2005: 6)

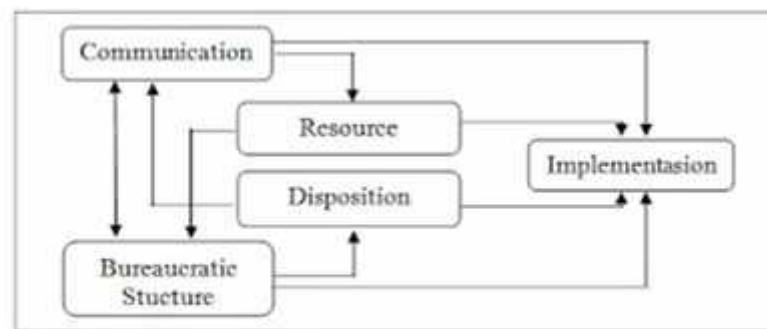
Oleh sebab itu dalam penelitian ini penulis akan menggunakan beberapa konsep teoritis berdasarkan permasalahan yang akan di teliti, guna melihat serta menjabarkan relasi diantara variabel-variabel dalam penelitian ini.

a. Implementasi

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

Adapun Schubert mengemukakan bahwa implementasi adalah sistem rekayasa (Usman, 2002: 70)

Model Implementasi George C. Edward III



Sumber: Widodo, 2011:107

Gambar 1. 1 Proses rencana implementasi

Model implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Edward ini menunjuk empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Komunikasi yaitu menunjukkan bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program dengan para kelompok sasaran . Sumber daya yaitu menunjukkan setiap kebijakan

harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Disposisi yaitu menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan atau program. Struktur birokrasi menunjukkan bahwa struktur birokrasi menjadi hal penting dalam implementasi kebijakan (widodo, 2011: 107).

1) Komunikasi (*Communication*)

Hampir semua aparatur pemerintahan paham tentang komunikasi namun tidak semuanya memahami bagaimana berkomunikasi secara efektif, khususnya dalam rangka penyelenggaraan pemerintah, dan dalam melakukan fungsi utama pemerintahan yang mencakup: pemberian pelayanan, pemberdayaan dan bersama-sama masyarakat mencapai kebahagiaan yang sebesar-besarnya tanpa merugikan pihak lain secara illegal.

Komunikasi efektif mensyaratkan adanya pendekatan faktual, dan aktual dan perlu perlu penguasaan dan pemahaman komunikasi yang benar secara komprehensif yang berlandaskan kejujuran komunikasi dan berkomunikasi atas dasar hati nurani. (Hasan, 2010: 114).

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*).

2) Sumber Daya (*Resources*)

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Edward III mengemukakan bahwa:

bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. (Widodo, 2011: 97-98).

3) Disposisi (*Disposition*)

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakn akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti

apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

4) Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat standart operation procedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel (<http://arenakami.blogspot.com>).

5) Implementasi

Hakikat utama implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Mazmanian Sabatier: adalah memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha usaha untuk mengadministrasikannya dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian (Widodo, 2011: 87).

b. 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.

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

- 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 keorganisasian, dengan tujuan untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja, dengan semangat kerjasama yang produktif, dengan perasaan bahagia dan puas hati (Rudy, 2005: 44-45)

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 (Rudy, 2005: 46).

Fungsi human relations dalam manajemen ialah memotivasi para karyawan, membangkitkan motif mereka, menggugah daya gerak mereka untuk bekerja lebih giat. Jadi dalam memotivasi para karyawan menggunakan kata-kata, maka kata-kata itu harus positif, mengandung kebijaksanaan, menimbulkan sikap optimis, bukan kata-kata negatif yang menjatuhkan mental (Effendy, 2009: 71).

Motif dan motivasi. Motif adalah daya gerak yang mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu, sedangkan motivasi kegiatan memberikan dorongan kepada seseorang atau diri sendiri untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki (Effendy, 2009: 69).

c. 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 (Sinambela, 2010: 4-5)

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin seperti pelayanan sepenuh hati atau 4P, yang dikemukakan oleh Patton seperti sebagai berikut:

1) *Passionate* (gairah).

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) *Progressive* (progresif).

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) *Proactive* (proaktif).

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) *Positive* (positif).

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

(Sinambela, 2010: 9).

2. Konsep Operasional

Setelah melihat secara jelas tentang kerangka teoritis, maka untuk melakukan hal tersebut perlu dioperasionalkan, sehingga dapat memudahkan untuk mengetahui implementasi *human relations* dalam pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara regional XII Pekanbaru. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari indikator-indikator untuk mengukur permasalahan :

Indikator implementasi *Human Relations*

1. Menciptakan saling pengertian yang baik

2. Mempermudah tercapainya tujuan organisasi
3. Menciptakan hubungan atas dasar saling menghargai

Indikator pelayanan publik

1. Gairah (*passionate*)
 - a. Semangat yang besar terhadap pekerjaan
 - b. Semangat yang besar dalam diri sendiri
 - c. Memberi semangat yang besar kepada orang lain
2. Progresif (*progressive*)
 - a. Bersikap kreatif dalam bekerja
 - b. Tidak membatasi diri dalam memberi layanan
3. Proaktif (*proactive*)
 - a. Tidak hanya berdiam diri
 - b. Inisiatif yang tepat dalam pekerjaan
 - c. Melayani secara sepenuh hati
4. Positif (*positive*)
 - a. Berlaku hangat dalam menyambut konsumen
 - b. Melapangkan perasaan dan pikiran

H. Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan. Metode penelitian perlu dibedakan dari teknik pengumpulan data yang merupakan teknik yang lebih spesifik untuk memperoleh data (Soehartono, 2002: 9).

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Badan Kepegawaian Negara regional XII pekanbaru, jalan Hang Tuah Ujung No.148 kota Pekanbaru provinsi Riau.

2. Subjek dan objek penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah bagian pelayanan serta pegawai yang bertugas melayani publik. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah bagaimana implementasi *human relations* dalam pelayanan publik di Badan kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru.

3. Sumber data

Didalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik *purposif sampling*, teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang ditentukan peneliti berdasarkan judul dan tujuan penelitian.

Populasi terdiri dari 53 orang jumlah pegawai, dan dari 53 orang tersebut akan dipilih 5 orang informan kunci berdasarkan kepentingan yang mendukung dalam penelitian.

Data yang dikumpulkan terdiri dari dua macam:

a. Data primer

Data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan yaitu pegawai BKN yang mencakup masing-masing pimpinan atau kepala bidang .

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua. Untuk data sekunder diperoleh dari sumber selain pimpinan kepala bidang, seperti dari klien, situs BKN, dan dokumen yang berkaitan dengan judul penelitian yang diterbitkan diluar dokumen BKN regional XII Pekanbaru sendiri.

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Teknik observasi atau pengamatan merupakan pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Pengamatan dapat dilakukan secara terlibat (partisipatif) ataupun non partisipatif. Maksudnya, pengamatan terlibat merupakan jenis pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan orang yang menjadi sasaran penelitian, tanpa mengakibatkan perubahan pada kegiatan atau aktifitas yang bersangkutan dan tentu saja dalam hal ini peneliti tidak menutupi dirinya selaku peneliti (Idrus, 2009: 101).

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas suatu pertanyaan (Moleong, 2004: 186).

c. Dokumen

Dokumen adalah bahan yang secara tertulis ataupun film, dokumen lain dengan *record* yang tidak dipersiapkan karna adanya permintaan seorang

penyidik (Moleong, 2004: 216). Dokumen seperti ini dapat mempermudah dalam mengolah data dalam penelitian, jika tidak adanya dokumen-dokumen yang berkaitan dengan materi penelitian maka terdapat kesulitan dalam meneliti.

2. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis kualitatif, yakni data yang diperoleh digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang kemudian dipisahkan menurut kategorinya demi memperoleh kesimpulan (Arikunto, 2006: 243). Sehingga dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang bagaimana implementasi *human relations* dalam pelayanan publik di BKN regional XII Pekanbaru.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis membagi penulisan dalam lima bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi latar belakang permasalahan, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian trdahulu, Kerangka teoritis, konsep operasional, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Gambaran umum berisi tentang, gambaran umum profil Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru.

BAB III : PENYAJIAN DATA

Penyajian data berisi tentang implementasi *human relations* dalam pelayanan di Badan Kepegawaian Negara regional XII Pekanbaru.

BAB IV : ANALISIS DATA

Berisi tentang analisis data dan hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN