

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *HUMAN RELATION* DALAM PELAYANAN
AKADEMIK DI FUAD IAIN PAREPARE**



OLEH

**SERLI
NIM: 17.3100.047**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2024 M / 1446 H

**IMPLEMENTASI *HUMAN RELATION* DALAM PELAYANAN
AKADEMIK DI FUAD IAIN PAREPARE**



**OLEH
SERLI
NIM: 17.3100.047**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

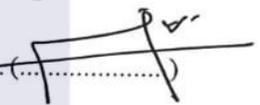
**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2024 M / 1446 H

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

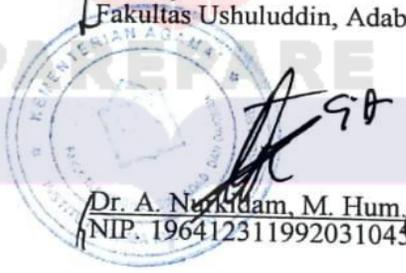
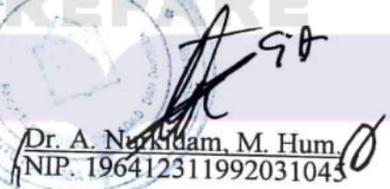
Judul Skripsi : Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik di FUAD IAIN Parepare
Nama Mahasiswa : SERLI
Nomor Induk Mahasiswa : 17.3100.047
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah No. B-1209/In.39.7/PP.00.9/05/2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Prof. Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag. (.....) 
NIP : 197605012000032002
Pembimbing Pendamping : Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I. (.....) 
NIP : 198301162009011005

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. A. Nurhidam, M. Hum
NIP. 196412311992031043

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik di FUAD IAIN Parepare
Nama Mahasiswa : SERLI
Nomor Induk Mahasiswa : 17.3100.047
Fakultas : Ushuluddin Adab Dan Dakwah
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah No. B-1209/In.39.7/PP.00.9/05/2021
Tanggal Kelulusan : 30 Juli 2024

Disahkan oleh Komisi Penguji

Prof. Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag.	(Ketua)	(..... )
Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I.	(Sekretaris)	(..... )
Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I.	(Anggota)	(..... )
Hayana, S.Sos., M.Sos.	(Anggota)	(..... )

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah


Dr. A. Nurhidam, M. Hum
NIP. 196412311992031043

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana S.Sos pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tersayang Sakka dan Ayahanda tercinta Syarifuddin dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari ibu Prof. Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag dan bapak Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare
2. Bapak Dr. A. Nurkidam, M. Hum sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah atas pengabdiannya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Nurhakki S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam serta Bapak dan ibu dosen program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.

4. Bapak/Ibu Dosen dan jajaran staf administrasi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah serta staf akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
5. Kepala perpustakaan dan jajaran pegawai perpustakaan IAIN Parepare yang telah membantu dalam pencarian referensi pada skripsi ini.
6. Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah angkatan 2020 yang menjadi Narasumber Peneliti. Terima kasih telah meluangkan waktunya kepada peneliti untuk diwawancarai.
7. Rekan-rekan seperjuangan KPI angkatan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu yang selalu menjadi teman belajar dan diskusi dalam kelas selama penulis menuntut ilmu di IAIN Parepare.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ini. Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian untuk perbaikan kedepannya sehingga menjadi penelitian yang lebih baik, pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 17 Juli 2024 M
11 Muharram 1446 H

Penulis,



SERLI

NIM. 17.3100.047

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SERLI
NIM : 17.3100.047
Tempat/Tgl Lahir : Parepare/ 14 September 1999
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik
Di FUAD IAIN Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 17 Juli 2024

Penyusun,



SERLI
17.3100.047

ABSTRAK

SERLI, Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare. (Dibimbing oleh Sitti Jamilah Amin dan Muhammad Qadaruddin).

Implementasi *Human Relation* masih sedikit diterapkan oleh para pegawai dalam melaksanakan pelayanan akademik kepada mahasiswa di fakultas. Menurut salah satu mahasiswa mengatakan bahwa ketika ingin mengurus berkas terkadang staf sikap staf dalam memberikan pelayanan kurang baik yang mungkin disebabkan oleh kesibukan masing-masing. Akan tetapi pimpinan fakultas sudah menerapkan prinsip-prinsip dari *human relation* dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare dan bagaimana *Human Relation* Terimplementasi Dalam Pelayanan Akademik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teori *Human Relation* dan Teori Interaksi Simbolik.

Hasil penelitian ini bahwa: 1) Pelayanan akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah sudah berjalan dengan baik, baik dari segi cara berinteraksi kepada mahasiswa. Akan tetapi sikap dari staf yang masih kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan. 2) Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik yang dilakukan pimpinan sudah baik. Pimpinan sudah melakukan *Importance Of Individual, Mutual Acceptance, High Moral Standard, Common Interest, Open Communication, and Participation* dengan baik kepada pegawai. Namun, staf fakultas masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan mahasiswa dapat dicapai.

Kata Kunci : *Human Relation*, Pelayanan Akademik, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	6
B. Tinjauan Teori	7
1. Teori <i>Human Relation</i>	7
2. Teori Interaksi Simbolik	11
C. Kerangka Konseptual.....	17
D. Kerangka Pikir	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Fokus Penelitian.....	25
D. Jenis dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	26
F. Uji Keabsahan Data.....	28
G. Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	32
1. Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare	32
2. <i>Human Relation</i> Terimplementasi dalam pelayanan akademik di FUAD IAIN Parepare.....	39
B. Pembahasan	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA	69
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Daftar Narasumber Dalam Penelitian	27



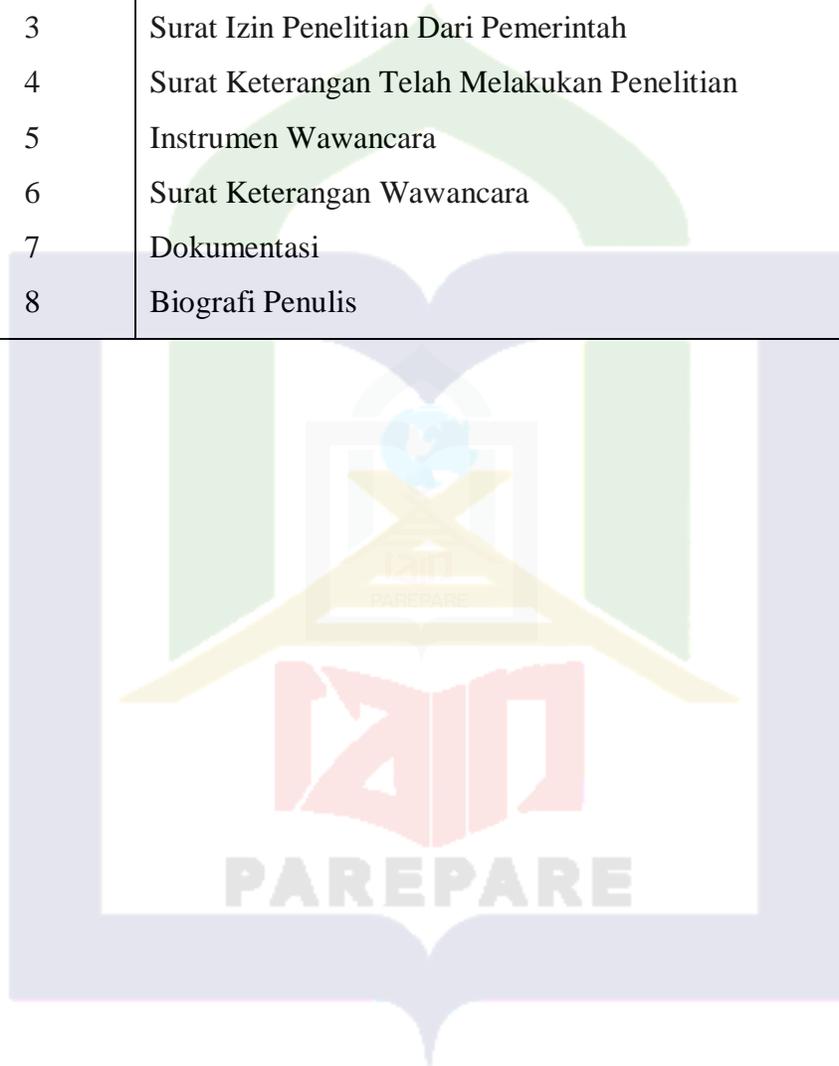
DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Model Implementasi Kebijakan George Edward III	18
2.2	Kerangka Pikir	23



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul Lampiran
1	Surat Penetapan Pembimbing
2	Surat Izin Pelaksanaan Penelitian Dari IAIN Parepare
3	Surat Izin Penelitian Dari Pemerintah
4	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
5	Instrumen Wawancara
6	Surat Keterangan Wawancara
7	Dokumentasi
8	Biografi Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Implementasi merupakan sebuah pelaksanaan atau penerapan yang telah disusun secara terperinci yang dimana terapan atau sebuah pelaksanaan dilakukan secara utuh untuk keseluruhan. Implementasi juga dapat diartikan sebagai bahan evaluasi atas suatu kegiatan yang telah dilakukan.¹ Dalam hubungan antarmanusia atau *human relation*, implementasi adalah proses melaksanakan suatu ide, program, atau serangkaian kegiatan baru dengan harapan orang lain akan menerima dan melakukan perubahan. Ini mengirimkan beberapa pesan, ide, atau konsep.

Dalam kegiatan internal perusahaan untuk membina hubungan baik, hubungan manusia termasuk dalam bidang hubungan masyarakat. Latihan hubungan antar manusia sangat penting untuk meningkatkan hubungan ke dalam organisasi guna menjalin hubungan kekeluargaan dan membuat perjanjian kerja. Dengan kata lain, Human Relations merupakan salah satu kegiatan seorang praktisi humas yang bertujuan untuk menjalin dan memelihara hubungan yang harmonis antara manajer dengan karyawannya serta antara sesama karyawan dengan karyawan lainnya. Hubungan kemanusiaan merupakan salah satu kegiatan komunikasi untuk menciptakan hubungan baik antar sesama manusia.² Kemudian, suatu organisasi atau instansi akan menanamkan rasa percaya diri dan semangat pada para pekerjanya.

Hubungan antar manusia dalam suatu organisasi atau instansi sangat penting untuk mencapai kemajuan atau tujuan, untuk itu hubungan melalui hubungan antar manusia berperan besar dalam memahami hasil dari tujuan suatu kantor atau instansi.

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan positif yang dapat meningkatkan kualitas semangat kerja dan mempengaruhi hasil kerja, memahami

¹ Mulyadi, *Implementasi Kebijakan* (Jakarta: Balai Pustaka, 2015), h 45

² Dr. Dasrun Hidayat, M.I.Kom, *Media Public relations*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), Hal 39.

hakikat dan kemanusiaan manusia serta mampu menerima orang lain apa adanya merupakan aspek terpenting dalam mewujudkan hubungan antarmanusia. Sebuah organisasi yang berhasil dalam mencapai tujuannya di bidang bantuan mempunyai peran penting dari iklim luarnya, khususnya klien atau klien. Jika keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi, maka tujuan organisasi tercapai. Allah SWT berfirman dalam Qs. An-Nahl/ 16:90.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Terjemahannya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”³

Ayat ini merupakan salah satu refrein yang lengkap dalam Al-Qur'an, karena ayat ini menggambarkan hubungan kemanusiaan dan sosial penganutnya dengan dunia yang bergantung pada keadilan. Bersikaplah baik dan hindari segala kekejaman dan kesombongan. Padahal, hal ini dikatakan sebagai petunjuk Ilahi yang wajib diikuti oleh setiap orang. Ajaran Islam dan syariat agama ini dilandaskan pada keadilan dan kewajiban. Allah SWT tidak menganiaya siapa pun dan tidak mengizinkan seseorang menganiaya orang lain dan menginjak-injak kebebasan orang lain. Menjaga keadilan dan menghindari segala perilaku super kanan dan kiri menyebabkan keseimbangan manusia dalam berperilaku individu dan sosial.

Karena setiap manusia memerlukan pelayanan, maka tidak mungkin memisahkan kehidupan manusia dari pelayanan. Pelayanan dapat dikatakan efektif jika sederhana, cepat, tepat, dan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, staf yang bekerja di bidang layanan pelanggan diharapkan dapat memberikan pelayanan prima.

³ Kementerian Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: Al-Jamanatu' Ali)

Keseriusan aparat mencerminkan pelayanan seperti ini karena mengutamakan kepuasan pelanggan agar fungsi yang dimaksudkan dapat terlaksana. Tentu saja diperlukan upaya pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem layanan akademik yang ada untuk meningkatkan kinerja layanan akademik pada Fakultas Adab dan Dakwah.⁴ Hal ini harus selaras dengan semangat kerja dan produktivitas pegawai, khususnya dalam konteks pelayanan.

Kurangnya penerapan *human relation* dalam pelayanan akademik kepada mahasiswa merupakan salah satu dari sekian banyak permasalahan yang dapat timbul pada saat proses pelayanan. Contoh dari permasalahan ini antara lain tidak segera memenuhi kebutuhan mahasiswa, staf tidak hadir secara konsisten, dan pemberian layanan administrasi yang terkadang tidak membuahkan hasil. Konsep pelayanan akademik yang dimaksud adalah gagasan pelayanan sepenuh hati yang dikemukakan Patton. Terbukti jika diterapkan pada hubungan antarmanusia, gagasan ini sangat membantu karyawan mewujudkan pelayanan prima. Saat menerima layanan langsung atau satu lawan satu, masalah sering muncul. Hal ini bisa jadi disebabkan karena sikap orang yang satu dengan orang yang lain berbeda-beda karena setiap orang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda. Karena administrasi adalah suatu jenis koneksi, kemajuan administrasi sangat tergantung pada korespondensi dan kesamaan antara pemberi layanan dan penerima.

Pada dasarnya, hubungan antarmanusia harus mampu mengurangi batasan dalam korespondensi, menghilangkan kesalahan dengan menciptakan bagian-bagian yang berguna dalam pribadi dan perilaku manusia. Pada tahun 2023, Berdasarkan hasil survei kepuasan internal mahasiswa tahun, penilaian terhadap pelayanan akademik menunjukkan kategori memuaskan untuk semua aspek penilaian, yang

⁴Lijan Poltak Sinambela, Rusman Ghazali, Senja Diana Rosai. 2023. “Pengaruh Implementasi Program *Qlue* Dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2015-2018”. *Jurnal Sosial dan Humaniora* Vol. 8, No.1, Juni 2023, h. 83-84

menandakan bahwa mahasiswa telah menerima pelayanan yang memadai.⁵ Masih banyaknya keluhan tentang sikap yang diberikan oleh pelayanan akademik kepada mahasiswa yang kurang humanis saat berkomunikasi. Selain itu, terlihat juga pegawai yang tidak bisa mengambil kebijakan terhadap masalah pekerjaannya sendiri, hal ini disebabkan karena tujuan dari human relations terkait terciptanya saling pengertian yang baik belum tertanam di pegawai, ini menggambarkan bahwa pegawai belum memahami secara maksimal human relation dalam menangani pekerjaan. Fakultas Ushuluddin Adab dan dakwah dalam pelayanan akademik tentunya selalu berupaya melakukan yang terbaik dalam usaha dan kerja kepada mahasiswa yang menuntut beberapa hal yang menjadi kewajiban setiap mahasiswa dalam hal pelayanan akademik.

Berdasarkan masalah tersebut hal inilah yang menarik perhatian peneliti sehingga mengangkat sebuah judul penelitian “Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah”. Hingga judul penelitian ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait implementasi *human relation* dan bagaimana layanan akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang merupakan objek pembahasan dalam penelitian. Adapun rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana layanan akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah?
2. Bagaimana *human relation* terimplementasi pada layanan akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai ialah:

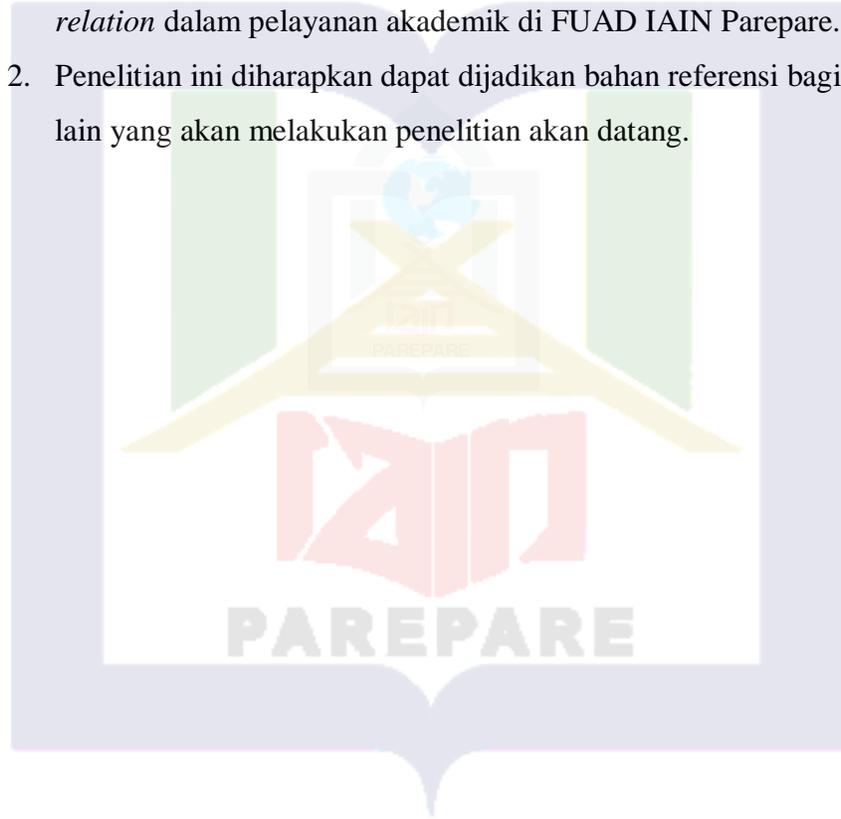
⁵ Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Parepare. “*Laporan Survey Kepuasan Internal Tahun 2023*”, (LPM IAIN Parepare, 2024), h. 12-21

1. Mengetahui bagaimana layanan akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.
2. Mengetahui bagaimana *human relation* terimplementasi pada layanan akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis berharap penelitian ini memiliki manfaat bagi khalayak sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan yang bermanfaat bagi orang yang ingin mengetahui implementasi *human relation* dalam pelayanan akademik di FUAD IAIN Parepare.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi para peneliti lain yang akan melakukan penelitian akan datang.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

1.1 Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Obby Yusuf Koto, Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru dengan judul “Implementasi *Human Relation* Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dalam Pelayanan Akademik”. Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan akademik hubungan manusia hanya baik dari segi internalnya saja, tetapi buruk dalam memberikan layanan kepada siswa. Hasilnya juga menunjukkan bahwa pelaksana tidak menerima pengawasan dan bimbingan yang tepat dari pelaksana.⁶

Persamaan terdapat dari metode penelitian yang sama menggunakan deskriptif kualitatif dan teori yang digunakan yaitu teori *Human Relation*. Perbedaan terletak pada objek penelitian yang meneliti pelayanan akademik di Universitas Islam Negeri Sulatn Syarif Kasim Riau Pekanbaru, sedangkan penulis menggunakan objek Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare.

1.2 Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Darmawan Sanusi, Andi agustang, dan Andi Muhammad Idkhan, Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Makassar dengan judul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalutung Sengkang”. Studi ini menggambarkan pengembangan SDM untuk meningkatkan pelayanan publik di Universitas Puangrimaggalutung Sengkang. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan dengan melakukan penelitian pustaka. Menurut Elton Mayo, hubungan manusia sangat penting untuk

⁶ Muhammad Obby Yusuf Koto. *Implementasi Human Relations Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dalam Pelayanan Akademik*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 2017

mendukung perusahaan dalam jangka panjang; hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia di Universitas Puangrimmagalatung Sengkang gagal, oleh karena itu perlu ada pengembangan dengan melakukan; 1) *Training & Development*, 2) *Organization Development*, 3) *Intervensi Organization Development*.⁷ Persamaan terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang meneliti tentang pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik, sedangkan penulis meneliti tentang implementasi *human relation* dalam pelayanan Akademik.

B. Tinjauan Teori

1. Teori *Human Relation*

Gerakan *human relations* sebetulnya dimulai dengan Hawthorne Studies, yang dikerjakan oleh para peneliti di bawah bimbingan Fritz Roethlisberger yaitu salah satunya Elton Mayo, yang kemudian dianggap sebagai “Bapak Studi Hawthorne”, karena berhasil mengidentifikasi efek pencahayaan terhadap hasil kerja para pekerja pabrik baja di Illinois.

Elton Mayo mengatakan bahwa hubungan antarmanusia penting untuk menjamin bahwa suatu organisasi mendapatkan haknya. Ada banyak teori tentang hubungan manusia. Hubungan antarmanusia dipandang berbeda oleh beberapa organisasi dan individu. Namun dari sudut pandang manajemen, ada dua jenis hubungan interpersonal di tempat kerja:

- a. Hubungan industri, atau hubungan manusia, yang terbentuk oleh pertemuan antara manajer dan pekerja; dan
- b. Hubungan pribadi, atau hubungan manusia, yang dapat muncul atau berkembang di setiap lingkungan pekerjaan.

⁷ Darmawan Sanusi, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan. 2021. “*Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimmagalatung Sengkang*”. *Journal Governance and Politics (JPG)* Vol. 1, No.2, November 2021, h. 95-110

Diakui secara luas bahwa hubungan di semua tingkatan sangat penting bagi ekspansi dan kemajuan perusahaan mana pun. Kesuksesan jangka panjang manajemen juga mencakup tidak memprioritaskan kesepakatan dibandingkan upaya yang diarahkan. Namun, kebijakan yang dirancang untuk meningkatkan hubungan antarpribadi mungkin hanya menghasilkan dampak produksi semata, bukan tujuan utama proses produksi, yaitu sikap seimbang dan sikap pribadi seseorang terhadap kebutuhan sosial karyawan dan hasil yang lebih bagi karyawan.

Teori hubungan manusia menekankan pentingnya hubungan interpersonal dan sosial dalam operasi bisnis. Hipotesis ini merekomendasikan prosedur untuk meningkatkan dan mewujudkan hubungan dengan memperluas pemenuhan bagian hierarki dan membuat hubungan yang dapat membantu orang dalam mencapai potensi terbaiknya.⁸ Dengan memperluas pemenuhan posisi dan membimbing spesialis untuk menyelesaikan pekerjaan secara mandiri, pekerja akan lebih terpacu untuk bekerja, sehingga dapat menghasilkan penciptaan otoritatif yang lebih luas.

Sesuai teori ini, seorang manajer harus memahami dan mendorong stafnya untuk mencapai tujuan bersama dan memberikan inspirasi atau dukungan untuk bekerja. Agar hubungan antar manusia selalu baik dan baik serta mendapat kepuasan tersendiri, atasan dan bawahan juga harus saling berkomunikasi.

Elton Mayo membentuk aliran antar manusia (*human relations school*), yang melihat organisasi sebagai hal yang terdiri dari pekerjaan manusia daripada mesin. Hugo Munsterberg, dalam bukunya "*Psikology and Industrial Efficiency*", mengatakan bahwa untuk mencapai tujuan produktivitas, Anda harus melakukan tiga cara yang pertama pertama penemuan *best possible person*, kedua penciptaan *best possible work* dan ketiga penggunaan *best possible effect*.

Best possible person, yaitu bagaimana mendapatkan orang-orang yang memiliki kualitas mental yang paling cocok dengan pekerjaan yang mereka harus lakukan; *best possible work*, yaitu dalam kondisi psikologis mana pekerjaan setiap

⁸ Zaenal Mukarom, "*Teori-Teori Komunikasi*", Bandung: UIN Sunang Gunung Djati Bandung, 2020, h.159

orang dapat menghasilkan output yang paling besar dan paling memuaskan; dan *best possible effect*, yaitu bagaimana suatu perusahaan dapat memengaruhi para pekerja sedemikian rupa sehingga mereka dapat mencapai hasil yang sebaik mungkin dari mereka. Lembaga dapat diurus dengan mudah dan mencapai tujuan apabila ada kepuasan psikologis bagi anggota, moral, ketekunan, dan keinginan yang tinggi.⁹ Lembaga dapat diurus dengan mudah dan mencapai tujuan apabila ada kepuasan psikologis bagi anggota, moral, ketekunan, dan keinginan yang tinggi.

Hubungan interpersonal yang dilandasi keharmonisan, kekeluargaan, dan rasa hormat sangatlah penting, menurut teori organisasi hubungan manusia. Asosiasi tidak dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan selain dalam situasi saat ini. Demikian pula, hipotesis hubungan manusia mencakup penjelasan tentang bagaimana para pemimpin dapat meningkatkan kepuasan organisasi. Untuk meningkatkan kepuasan karyawan, pemimpin bisnis dapat memperhatikan berbagai kebutuhan karyawan. Organisasi dapat meningkatkan pemenuhan sebagian dengan memenuhi berbagai kebutuhan individu, baik moneter maupun non-keuangan, sosial dan sosial.

2. Prinsip-prinsip *human relation*

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

- 1) Kepentingan Individu (*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.
- 3) Standar moral yang tinggi (*high moral standard*), memperhatikan standar moral yang tinggi pada setiap sikap tindak dan prilaku sebagai profesional, pimpinan dan pekerja.

⁹ Prof. Dr. H. Syaiful Sagala, S. Sos., M. Pd, “Pendekatan dan Model Kepemimpinan”, Jakarta : Kencana, 2018, h. 36

- 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) Partisipan (*Participation*), melibatkan partisipan menyampaikan pendapat, ide dan sumbang saran bagi semua tingkatan manajemen untuk mencapai tujuan bersama.¹⁰

Musanef membuat beberapa kesimpulan tentang makna dan tujuan hubungan manusia, yaitu:

- 1) Hubungan manusia bertujuan untuk menumbuhkan keakraban yang baik sehingga semua unsur organisasi dapat bekerja sama dengan baik;
- 2) Hubungan manusia bertujuan untuk mempermudah tercapainya tujuan organisasi; dan
- 3) Landasan setiap hubungan manusia adalah saling menghargai karena manusia memiliki martabat dan harga diri. Organisasi akan mudah dijalankan dan akan mampu mencapai tujuannya jika anggotanya puas secara psikologis, semangat kerja tinggi, disiplin ditegakkan, dan motivasi tinggi. Menurut teori organisasi hubungan manusia, hubungan antarpribadi yang harmonis berdasarkan keharmonisan, kekeluargaan, rasa hormat, dan saling menghormati sangatlah penting. Organisasi hanya dapat dikelola dan dicapai secara efektif dalam kondisi seperti ini. Selain itu, hipotesis hubungan manusia mengungkapkan cara-cara yang harus diambil oleh para pionir untuk meningkatkan pemenuhan hierarki.

2. Teori Relasi Sosial atau Teori Interaksi Simbolik

George Herbert Mead adalah seorang ahli sekaligus tokoh pencetus teori interaksi simbolik. Mead, dalam hipotesis kolaborasi perwakilan, berceloteh tentang

¹⁰ Sa'diyah El Adawiyah, "*Human Relations*". (Jakarta Timur: Edu Pustaka, 2020). Hal.14

tempat gambar dalam bagian aktivitas publik. Menurut Mead, gambar penting untuk aktivitas publik di mana orang menggunakannya untuk menyampaikan dan berkolaborasi dengan orang lain, yang berkemampuan sebagai penerima pesan. Selain itu, Mead membahas penggunaan simbol, baik verbal maupun nonverbal, dalam interaksi manusia.

Istilah “simbol” digunakan dalam sosiologi untuk merujuk pada segala sesuatu yang mempunyai makna dan digunakan untuk menggambarkan atau mewakili hal lain. Jika mempunyai makna yang dapat dipahami dan disepakati, simbol apa pun dapat menjadi sumbernya. Gambar-gambar ini sendiri memiliki makna karena individu membagikan maknanya kepada mereka dan setuju dengan mereka.¹¹ Dengan demikian, dapat dipahami bahwa penegasan bahwa sebuah simbol memiliki makna yang telah didefinisikan dan disepakati secara luas. Menurut teori interaksionisme simbolik Mead, ada tiga konsep: pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*). Ketiga konsep ini saling berkaitan dan berdampak satu sama lain karena bagaimana orang berinteraksi melalui simbol seperti kata, gerakan tubuh, peraturan, dan peran.¹² Tiga hal penting dalam terjadinya interaksi simbolik menurut Mead, sebagai berikut:

1. Pikiran (*Mind*)

Pikiran (*mind*) adalah simbol-simbol signifikan terlihat dalam tingkah laku pikiran (*mind*). Di pikiran, kepentingan ada selama korespondensi sosial dihabiskan. Kemampuan mengendalikan tanggapan diri sendiri dan obyek-obyek yang tersirat atau ditunjukkan oleh tindakan seseorang terhadap orang lain disebut pikiran. Pikiran yang mampu menghasilkan simbol-simbol tidak dapat dipisahkan dari simbol-simbol. Dalam interaksinya, orang menggunakan bahasa, bahasa tubuh, dan gerak tubuh sebagai simbol. Pikiran muncul dan berkembang dalam interaksi dengan orang lain dan masyarakat, pikiran tidak ada dalam diri seseorang.

¹¹ Siti Nur Alfia Abdullah. “Interaksionisme Simbolik Perempuan Muslim dalam ‘Aksi Gejayan Memanggil’”. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Jurnal Ilmiah Syiar. Vol. 19, No. 02, Desember 2019; hlm. 156

¹² Retno Tri Cahyani, Rita Destiwati. “Interaksi Simbolik Antar Gamers pada Komunitas Game Online Call Of Duty Mobile Zombiesky Esport (Kajian Komunikasi Interpersonal)”. Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 4, No. 2, 2021. Hal. 4

2. Diri (*Self*)

Diri (*self*) muncul dan berkembang dalam proses pengalaman dan aktivitas sosial, menurut Mead. Diri tidak ada saat lahir; sebaliknya, hal ini tumbuh dari cara ia berinteraksi dengan proses secara keseluruhan dan dengan orang lain yang juga menjalaninya. Dengan kata lain, pengalaman sosial diperlukan agar diri dapat muncul dan tumbuh. Pada akhirnya, seseorang dapat menyampaikan ketika mereka memahami apa yang dibicarakan orang lain, dan kemudian mereka dapat memberikan reaksi yang dapat dipahami oleh orang lain.¹³

Saat kita mencapai sebuah diri (*self*), kita memulai perilaku tertentu, sebuah proses sosial tertentu yang melibatkan berbagai interaksi dan aktivitas kolaboratif. Dalam proses ini, diri (*self*) dapat muncul. Akibatnya, diri (*self*) tidak dapat lepas tanpa pikiran. Pikiran, atau otak, adalah internalisasi dari proses komunikasi sosial di mana makna ada dalam diri seseorang.

3. Masyarakat (*Society*)

Menurut teori interaksi simbolik, ada dua jenis masyarakat: masyarakat mikro dan masyarakat makro. Masyarakat miniatur terdiri dari jaringan-jaringan eksplisit, dan masyarakat berskala besar terdiri dari masyarakat yang lebih luas atau umum, atau kerumunan.

Menurut Ralph Larossa dan Donald C. Deities dalam West-Turner, Pada dasarnya, interaksi simbolik menjelaskan tentang kerangka referensi untuk memahami bagaimana manusia menciptakan dunia simbolik. Ini disebabkan oleh ide-ide dasar yang membentuk makna, yang berasal dari pikiran manusia (*mind*), tentang diri mereka sendiri (*self*), dan hubungan mereka di antara interaksi sosial, Tujuan akhir dari interaksi simbolik ini adalah untuk memediasi dan menginterpretasikan apa yang terjadi di masyarakat mereka (*society*) dimana individu tersebut menetap. Definisi singkat dari ke tiga ide dasar dari interaksionisme simbolik, antara lain:1)

¹³ Muhammad Rizki. "Konsep Diri Pemain Game Online Smartphone Di Kalangan Komunitas Gamers Kota Palembang". Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Palembang 2020, h. 21

Pikiran (*mind*) adalah kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dimana tiap individu harus mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan individu lain. 2) Diri (*self*) adalah kemampuan untuk merefleksikan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain, Selain itu, salah satu cabang teori sosiologi yang dikenal sebagai interaksionisme simbolik membahas tentang diri sendiri (*self*) dan dunia luarnya. 3) Masyarakat (*society*) adalah jejaring hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dibangun oleh setiap individu di tengah masyarakat. Setiap individu terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela, yang pada akhirnya mengarah pada proses pengambilan peran di tengah masyarakat.¹⁴ Tiga tema konsep pemikiran George Herbert Mead yang mendasari interaksi simbolik antara lain:

1. Pentingnya makna bagi perilaku manusia.
2. Pentingnya konsep mengenai diri.
3. Hubungan antara individu dengan masyarakat.

Menurut teori interaksionisme simbolik, tema pertama berpusat pada pentingnya membentuk makna bagi perilaku manusia. Menurut teori ini, membentuk makna terjadi pada awalnya tanpa agenda dan diciptakan oleh individu melalui proses interaksi untuk menghasilkan makna yang dapat diterima secara bersama. Hal ini sesuai dengan tiga dari tujuh hipotesis yang dikemukakan Herbert Blumer dalam West-Turner, yang terdiri dari hipotesis berikut:

1. Makna diciptakan dalam interaksi antar manusia, dan
2. Makna diubah melalui proses interpretif.
3. Makna dimodifikasi melalui proses interpretif.

Pentingnya "konsep diri" atau "*self concept*", adalah tema kedua dalam interaksionisme simbolik. Interaksi simbolik berbasis pada interaksi sosial dan

¹⁴ Diningrum Citraningsih, Hanifah Noviandari. "Interaksionisme Simbolik: Peran Kepemimpinan Dalam Pengambilan Keputusan". *Journal Sosial Science Studies* Vol. 2, No.1, 2022, h. 75-77

menekankan pengembangan konsep diri individu secara aktif. Menurut La Rossan dan Twitter dalam West-Turner, ada dua hipotesis tambahan tentang tema ini:

1. Orang belajar tentang diri mereka melalui interaksi dengan orang lain.
2. Ide-ide ini membentuk dorongan utama untuk perilaku. Tema terakhir interaksionisme simbolik adalah hubungan antara kebebasan individu dan masyarakat. Asumsi ini mengakui bahwa pilihan setiap orang dalam komunitas sosialnya pada akhirnya ditentukan oleh dirinya sendiri, meskipun norma membatasi perilaku.¹⁵ Fokus dari tema ini adalah untuk menjelaskan keteraturan dan perubahan dalam proses sosial.

Beberapa asumsi yang berkaitan dengan tema ini adalah sebagai berikut:

1. Proses budaya dan sosial memengaruhi individu dan kelompok masyarakat; dan
2. Interaksi sosial menciptakan struktur sosial.

George Herbert Mead memiliki murid bernama Herbert Blumer. Dengan bantuan Blumer, Mead menciptakan istilah "interaksionisme simbolik" yang lengkap dan penting, serta analisis mendalam yang digabungkan dengan teori lain untuk membuatnya lebih rasional dan akademis. Walaupun Mead masih hidup, dia banyak mengadopsi teori dari berbagai sumber, termasuk pragmatisme, psikologi behaviorisme radikal John B. Watson, dan teori evolusi Charles Darwin.

Menurut Blumer, ada empat istilah utama dalam interaksionisme simbolik yang berkaitan dengan definisi makna simbol, diri (*self*), interaksi sosial, dan masyarakat. Istilah-istilah ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Sudut pandang ini berpendapat bahwa objek-objek sosial digunakan untuk menunjukkan apa pun yang disepakati bahwa mereka mewakili. Karena dapat menyampaikan lebih dari sekedar kesan pertama, beberapa tindakan manusia dapat dianggap sebagai simbol. Misalnya, seseorang akan tersenyum ketika menyukai lawan bicaranya atau ketika seseorang mengenakan baju koko untuk menunjukkan bahwa ia adalah orang yang taat. Demikian pula, janur kuning bisa berfungsi

¹⁵ Umiarso, Elbadiansyah. *“Interaksionisme Simbolik: Dari Era Klasik Hingga Modern”*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).

sebagai simbol tergantung pada konteks penggunaannya. Misalnya, janur kuning bukanlah simbol saat digunakan untuk ketupat, namun menjadi simbol ketika digunakan dalam acara pernikahan.¹⁶ Menurut definisi Blumer, dasar interaksionisme simbolik adalah sebagai berikut:

- a. Manusia bersikap terhadap orang atau barang berdasarkan pemaknaan yang mereka berikan kepada orang atau barang tersebut. (*Human act toward people or things on the basis of the meanings they assign to those people or things*),
 - b. Pemaknaan berasal dari interaksi sosial yang saling ditukarkan. (*Meaning arises out the social interaction that people have with each other*). Tidak ada sesuatu yang memiliki makna secara alami. Menurut interaksionisme simbolik, makna berasal dari proses negosiasi di mana bahasa digunakan. Namun, George Herbert Mead berpendapat bahwa penanaman simbolik ini adalah dasar masyarakat manusia.
 - c. Dalam interaksionisme simbolik, proses berpikir dianggap sebagai komunikasi dengan diri sendiri. (*An individual's interpretation of symbols is modified by his or her own thought process*). Karena makna simbol membentuk dasar bagi tindakan manusia, ketiga premis Blumer menunjukkan bahwa posisinya sangat penting.
2. Ide tentang diri sendiri. Secara sederhana, "*self*" adalah objek sosial di mana aktor berinteraksi dengannya. Maksudnya, meskipun aktor atau individu terkadang bertindak terhadap lingkungan yang berada di luar dirinya sendiri, mereka juga terkadang bertindak terhadap diri mereka sendiri. Dengan menjadikan diri sebagai objek sosial, seseorang mulai melihat dirinya sendiri sebagai objek yang berbeda dari objek sosial lain yang ada di sekitarnya. Ini karena dalam berinteraksi dengan orang lain, mereka ditunjukkan dan didefinisikan secara berbeda, seperti dengan mengatakan, "kamu adalah mahasiswa pintar", yang jelas menunjukkan bahwa diri selalu didefinisikan dan didefinisikan kembali dalam interaksi sosial sesuai dengan

¹⁶ Umiarso, Elbadiansyah. "*Interaksionisme Simbolik: Dari Era Klasik Hingga Modern*". (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).

situasi.¹⁷ Oleh karena itu, masalah identitas diri dan penilaian juga sangat terkait dengan keadaan di mana seseorang harus mengkategorikan dan mendefinisikan dirinya.

3. Konsep tentang interaksi sosial Menurut interaksionisme simbolik, interaksi sosial terdiri dari tindakan sosial bersama, bersifat simbolik, dan termasuk pengambilan peran. Permainan catur adalah contoh sederhana dari interaksi sosial. Seringkali, seseorang sudah memiliki rencana untuk menggerakkan biji catur berikutnya ketika mereka melakukannya. Namun, ketika pihak lawan menanggapi dengan menggerakkan biji tertentu, mereka berusaha untuk mengkomunikasikan langkah lawannya, mencoba memahami makna dan maksud dari langkah tersebut, dan kemudian menentukan tindakan terbaik yang harus diambil, meskipun tindakan tersebut berbeda dari rencana sebelumnya. Contoh sederhana ini menunjukkan dengan jelas bahwa dalam interaksi sosial kita belajar tentang orang lain dan mengharapkan sesuatu dari orang tersebut melalui pengambilan peran atau memahami situasi dari sudut pandang orang lain untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang apa yang dilakukan dan diharapkan dari kita. Oleh karena itu, interpretasi menjadi penentu utama tindakan manusia.
4. Masyarakat adalah ide dari interaksionisme simbolik. Perspektif ini memandang masyarakat sebagai suatu proses interaksi antar individu yang berkesinambungan, hal ini sejalan dengan gagasan mendasar sebelumnya, yang menekankan pentingnya individu dan interaksi. Blumer mengatakan bahwa masyarakat terdiri dari aktor-aktor sosial yang berbicara satu sama lain dan bertindak dalam hubungannya satu sama lain. Hasilnya, terlihat jelas bahwa individu-individu dalam masyarakat berinteraksi satu sama lain, mengubah tindakan satu sama lain saat berinteraksi, dan secara simbolis mengkomunikasikan dan menafsirkan

¹⁷ Muhammad Rizki. *“Konsep Diri Pemain Game Online Smartphone Di Kalangan Komunitas Gamers Kota Palembang”*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Palembang 2020, h. 77-79

tindakan satu sama lain. Akibatnya, masyarakat dibentuk oleh orang-orang yang dipandang sebagai penghibur yang dinamis dan terus berkembang.

C. Kerangka Konseptual

1. Implementasi

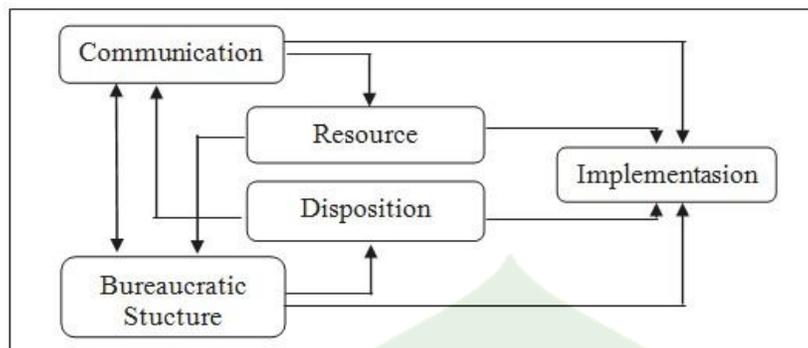
a. Pengertian Implementasi

Nurdin Usman mengatakan, implementasi adalah suatu tindakan, kegiatan, rencana permainan, atau komponen suatu kerangka. Ia menegaskan bahwa implementasi lebih dari sekedar kegiatan; melainkan merupakan kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan hati-hati untuk mencapai tujuan kegiatan.¹⁸ Dengan kata lain, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan standar tertentu untuk mencapai tujuan.

b. Model Implementasi Kebijakan George Edward III

Edward melihat implementasi kebijakan sebagai suatu proses dinamis di mana berbagai faktor berinteraksi satu sama lain dan memberikan pengaruh. Elemen-elemen ini harus ditunjukkan untuk menentukan bagaimana pengaruhnya terhadap implementasi. Edward mengidentifikasi empat aspek penting yang membantu keberhasilan implementasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor *communication* (Komunikasi), *resources* (Sumber Daya), *diposition* (Disposisi), dan *bureucratic structure* (Struktur Birokrasi).

¹⁸ Mulyadi, "Implementasi Kebijakan". (Jakarta: Balai Pustaka, 2015), h 45



Sumber: Widodo, 2011:107

Gambar 2.1

Empat faktor yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan, menurut George C. Edward III, adalah sebagai berikut:

- 1) Komunikasi (*Communication*), yang menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara pelaksana program dan kelompok sasaran memastikan bahwa setiap kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik.
- 2) Sumber daya (*Resource*) di sini mencakup segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, termasuk sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi, dan kewenangan.
- 3) Pelaksanaan kebijakan sangat dipengaruhi oleh disposisi atau sikap pelaksana kebijakan. Jika implementor memiliki sikap yang baik, dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik sesuai keinginan pembuat kebijakan; sebaliknya, jika sikap implementor tidak mendukungnya, implementasi akan terjadi dengan buruk.¹⁹
- 4) Struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ketika struktur birokrasi tidak sesuai dengan kebijakan yang ada, maka sumber daya menjadi tidak efektif dan kebijakan menjadi terhambat karena kebijakan yang

¹⁹ Joko Widodo, “Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik”. (Malang: Media Nusa Creative, 2021) Hal.107

rumit memerlukan kerja sama banyak orang. Semakin terbukti bahwa tingkat keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Agar implementasi kebijakan publik dapat berhasil, maka keempat variabel tersebut harus dijalankan dan diberikan secara konsisten dan dengan rasa tanggung jawab yang tinggi.

2. Layanan Akademik

a. Pengertian layanan Akademik

Menurut Kotler dan Keller, administrasi ilmiah mencakup semua kegiatan atau kegiatan yang dapat diusulkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak penting dan tidak menimbulkan kepemilikan. Selain itu, administrasi skolastik mencakup segala jenis gerakan yang ditawarkan dan dilakukan oleh lembaga-lembaga ilmiah baik secara murni maupun intelektual, serta layanan-layanan yang ditawarkan atau dikelola oleh yayasan-yayasan skolastik kepada siswa dan orang-orang lain dari lingkungan keilmuan setempat, serta orang lain yang belajar di perguruan tinggi. Berikut beberapa contoh layanan akademik:

1). Layanan Akademik Terkait Kuliah

Layanan ini terdiri dari banyak komponen, termasuk dosen. Menurut Sudarwan Danim, tenaga kependidikan (termasuk dosen) dianggap sebagai totalitas yang secara sinergi memberikan kontribusi terhadap proses pendidikan di lokasi mereka.²⁰

2). Pelayanan Akademik Terkait Dengan Kurikulum.

Menurut Nasution, sebagaimana dikutip Suryo Subroto, asosiasi program pendidikan adalah cara materi pembelajaran diberikan kepada mahasiswa. Karena pola yang berbeda akan menghasilkan cara penyampaian pelajaran yang berbeda, maka pengorganisasian kurikulum erat kaitannya dengan tujuan pendidikan.

²⁰ M.Amir Hamzah, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kampus Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
<http://dhamirtb.blogspot.co.id/2015/01/pengaruh-pelayanan-administrasi-kampus>.
(Catatan: 27 Mei 2024 adalah tanggal ketika situs tersebut diakses)

3). Prasarana dan Sumber Daya Pendukung

Peralatan, peralatan laboratorium, perpustakaan, dan alat bantu pembelajaran merupakan contoh fasilitas penunjang. Bangunan dengan segala perlengkapan dan sarana komunikasinya merupakan contoh fasilitas.

Menurut Lupiyoadi, ada lima dimensi pokok yang digunakan sebagai indikator pelayanan akademik sebagai berikut:

- 1) Berwujud (*Tangible*), yang berarti bahwa suatu perusahaan memiliki kemampuan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta kondisi lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. yang mencakup fasilitas fisik (gedung, gudang, dll.), peralatan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (*Reliability*) adalah keterampilan karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik, menjanjikan, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiviness*), yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*resposive*), tepat, dan jelas kepada pelanggan. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi buruk tentang kualitas pelayanan.²¹
- 4) Jaminan (*Assurance*) mencakup kemampuan, pengetahuan, dan sifat yang dapat dipercaya serta keyakinan karyawan, yang menjaga pelanggan dari keraguan dan ketidakpastian.
5. Empati (*Empathy*), Perhatian yang tulus, individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan. Tingkat kepuasan penerima pelayanan adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

²¹ Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Lisbeth Mananeke, Hendra N. Tawas. “*Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”. Jurnal EMBA Vol.3 No.4 Desember 2015, Hal. 424

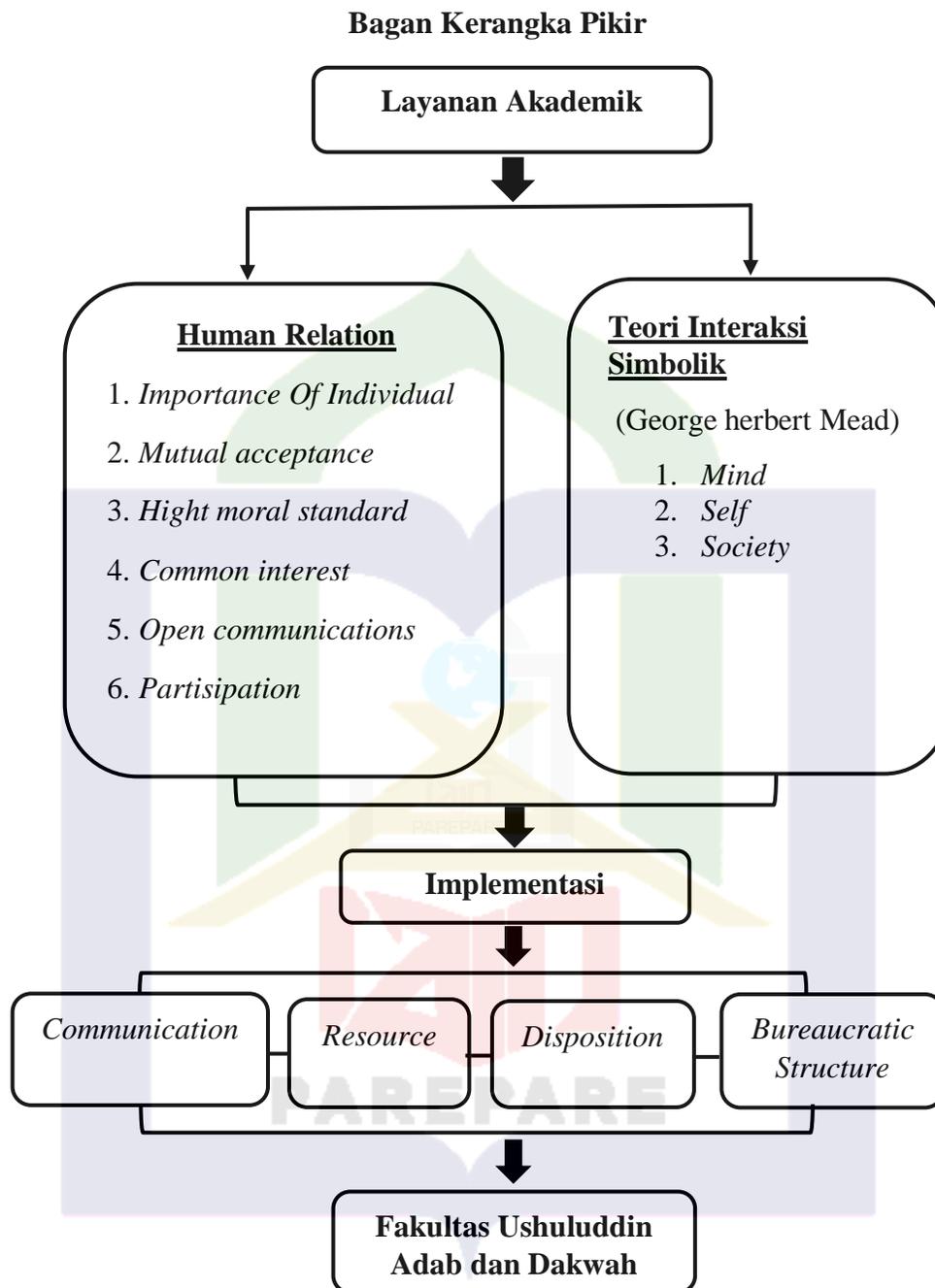
3. Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Salah satu fakultas Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare adalah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Kebenaran ilmiah, penalaran, kejujuran, keadilan, kebajikan, tanggung jawab, kebhinekaan, dan keterjangkauan adalah prinsip dasar penyelenggaraan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Fakultas berfungsi terutama dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi untuk menghasilkan civitas akademika yang berpengetahuan agama islam dan unggul dalam akademik. Pendidikan tinggi di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah menekankan kompetensi lulusan berbasis pengguna. Oleh karena itu, fakultas akan melihat kebutuhan pengguna terhadap kompetensi lulusan terlebih dahulu.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran lengkap tentang bagaimana konsep dan atau variabel berhubungan satu sama lain, dan merupakan representasi lengkap dari fokus penelitian.²² Tulisan ini membahas tentang *human relation* pada layanan akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, penulis ingin melihat apakah *human relation* itu terimplementasi di akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Penulis menggunakan dua pertanyaan penelitian tentang bagaimana layanan akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah dengan bagaimana *human relation* terimplementasi pada layanan akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Dalam tulisan ini penulis menggunakan teori *Human Relation*, fokus pada penelitian ini difokuskan kepada layanan akademik dan *human relation* di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Adapun bagan kerangka pikirnya sebagai berikut:

²² Muhammad Kamal Zubair, et al., eds., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020). h. 26



Gambar 2.2

Dilihat dari gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa peneliti ingin mengetahui bagaimana implementasi *human relation* dalam pelayanan akademik di Fakultas

Ushuluddin Adab dan Dakwah dalam menerapkan teori interaksi simbolik yaitu *Mind, Self, Society* dan menerapkan prinsip-prinsip dari *human relation* yaitu *Importance Of Individual, Mutual Acceptance, High Moral Standard, Common Interest, Open Communication, and Participation* kepada pegawai dan mahasiswa.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini merujuk pada pedoman penulis karya ilmiah (makalah dan skripsi) yang diterbitkan oleh IAIN Parepare tanpa mengabaikan buku-buku yang menyangkut metodologi penelitian. Dalam buku tersebut dijelaskan beberapa metode yang digunakan dalam penelitian, diantaranya jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.²³

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang ditunjukkan dengan judul yang dipilih peneliti. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian bertujuan untuk menjelaskan suatu peristiwa atau fenomena sosial. Oleh karena itu, penelitian ini dikenal dengan kategori penelitian lapangan yang menganalisis secara langsung kejadian-kejadian di lapangan. Hal ini sesuai dengan ungkapan “pemeriksaan subjektif atau penelitian kualitatif”, yang mengandung arti tahap eksplorasi yang menghasilkan informasi yang jelas dari individu yang dilihat sebagai kata-kata yang disusun atau diungkapkan secara lisan.²⁴ Penelitian deskriptif tidak bertujuan untuk menyelidiki hipotesis tertentu; sebaliknya, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fakta-fakta tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare, Sulawesi Selatan. Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama 3 bulan.

²³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, edisi revisi (parepare: STAIN Parepare, 2019), h. 34

²⁴ Adhi, Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiro. “*Metode penelitian Kualitatif*”. (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo(LPSP), 2019. H.9

C. Fokus Penelitian

Penelitian yang digunakan penulis akan difokuskan kepada layanan akademik dan *human relation* di Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data disebut sebagai sumber data primer. Untuk situasi ini, peneliti memanfaatkan penemuan dari wawancara dengan saksi tentang subjek eksplorasi sebagai sumber informasi penting. Adapun karakteristik narasumber peneliti yaitu:

1. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
2. Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan, dan Kerja Sama
3. Staf Pelayanan Administrasi Akademik
4. Mahasiswa angkatan 2020 berjumlah 7 orang

Dalam penelitian kualitatif posisi narasumber sangat penting, bukan sekedar respon, melainkan juga sebagai pemilik informan, sebagai sumber informasi (*key informan*).

2. Sumber Data Sekunder

Informasi yang diperoleh dari sumber yang menyimpang disebut sumber informasi tambahan. Dokumentasi dan referensi seperti buku, artikel, jurnal, dan tulisan lain yang berkaitan dengan penelitian biasanya disertakan di dalamnya.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Observasi

Observasi yang dilakukan penulis yaitu mengamati komunikasi pelayanan apa saja yang dilakukan para pegawai dalam menerapkan *Human Relation* dalam melakukan pelayanan akademik.²⁵ Penulis melakukan observasi di Fakultas

²⁵ Rispayani Halim, “Implementasi Human Relation Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Perusahaan Roti Jordan”. (Skripsi Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020), hl. 28

Ushuluddin Adab dan Dakwah dan penulis mengamati setiap gerakan yang dilakukan staf pelayan kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan.

2. Wawancara

Peneliti menggunakan metode wawancara semistruktur, yang berarti wawancara dilakukan secara bebas tetapi tetap terarah pada subjek yang akan ditanyakan dan telah disiapkan terlebih dahulu. Suatu jenis komunikasi verbal dengan tujuan mendapatkan informasi dikenal sebagai wawancara atau interview.²⁶ Penulis dan narasumber sepakat bahwa hari dan waktu yang berbeda akan digunakan untuk proses wawancara. Untuk menjamin rapat berjalan sesuai rencana dan asumsi, pembuat rapat membuat panduan rapat untuk menanyakan langsung kepada narasumber sehingga pembuat dapat tetap fokus pada subjek rapat. Adapun latar belakang narasumber yang dipilih disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel Daftar Narasumber Dalam Penelitian

Narasumber	Pekerjaan
Dr. A. Nurkidam, M. Hum.	Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Dr. Iskandar, M.Sos.I.	Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan, dan Kerja Sama

²⁶ Rispayani Halim, “Implementasi Human Relation Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Perusahaan Roti Jordan”. (Skripsi Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020), hl. 28

Safitri, S.M.	Staf Administrasi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Linda	Mahasiswa
Jiehan Putri Umairah	Mahasiswa
Rani	Mahasiswa
Yuni Asmirasari	Mahasiswa
Siti Aulia Nabila	Mahasiswa
Hera	Mahasiswa
Siska	Mahasiswa

Tabel 3.1

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan jalan mencatat secara langsung dokumen-dokumen tertulis atau arsip-arsip yang ada sangkut pautnya dengan hal yang ingin diteliti.

F. Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan validitas informasi tidak hanya digunakan untuk menyangkal klaim bahwa penelitian kualitatif tidak ilmiah, namun juga merupakan komponen penting dari kumpulan pengetahuan di bidang tersebut. Legitimasi data juga digunakan untuk menguji data yang diperoleh dari pengujian untuk menjamin bahwa eksplorasi tersebut merupakan eksplorasi yang benar-benar logis.²⁷

Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan informasi meliputi uji kredibilitas, kepercayaan, dan kebenaran. Ini diperlukan agar penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk menguji validitas informasi adalah:

²⁷ Arnild Augina Mekarisce. "Teknik Pemeriksaan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* Vol.12 Edisi 3 2020, Hal. 150

1. Uji Kredibilitas

Dalam penelitian kualitatif, ada banyak cara untuk menguji kredibilitas informasi atau kepercayaan data penelitian, seperti memperluas pengamatan, meningkatkan ketekunan penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan pemeriksaan anggota. Namun, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Triangulasi

Dalam uji kredibilitas, triangulasi didefinisikan sebagai pemeriksaan informasi dari berbagai sumber dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Oleh karena itu, ada triangulasi sumber, triangulasi teknik perolehan data, dan triangulasi waktu. Namun, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

a) Triangulasi Sumber

Pengecekan atau pemeriksaan data dari berbagai sumber pada waktu yang berbeda disebut triangulasi sumber data..²⁸ Misalnya, informasi atau data dikumpulkan melalui wawancara dan kemudian diverifikasi melalui observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

b) Triangulasi teknik

Untuk menguji kredibilitas informasi, sumber yang sama diverifikasi dengan menggunakan metode seperti observasi, wawancara, dan bukti untuk informan.

c) Bahan referensi

Adanya pendukung untuk mendukung informasi yang ditemukan oleh peneliti. Oleh karena itu, untuk membuat hasil penelitian lebih terpercaya, peneliti menyertakan foto atau dokumen asli saat membuat laporan.

G. Teknik Analisis Data

²⁸ Arnild Augina Mekarisce. "Teknik Pemeriksaan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat". Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Vol.12 Edisi 3 2020, Hal. 150-151

Langkah yang paling penting dalam penelitian ini adalah analisis data. Analisis data adalah proses menyusun, mengatur, mengurutkan, dan mengkategorikan informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti dokumen, gambar, atau foto. Menurut Huberman dan Miles, ada tiga tahapan umum dalam analisis data:

1. Penyajian Data.

Proses pengumpulan data dan pengorganisasiannya ke dalam kategori atau kelompok yang diperlukan disebut penyajian data. Tulisan atau kata-kata, gambar, grafik, tabel, dan jenis data lainnya dapat disajikan. Motivasi di balik pengenalan informasi adalah untuk menggabungkan data sehingga dapat memahami keadaan yang terjadi.

2. Reduksi Data

Proses penyempurnaan data disebut reduksi data. Ini melibatkan penambahan data yang dianggap kurang dan menghilangkan data yang tidak diperlukan atau tidak relevan. Mengurangi informasi memilih informasi yang penting dan signifikan, dan berpusat pada informasi yang akan membantu dalam menangani suatu masalah, menemukan, memahami, atau menjawab pertanyaan ujian.²⁹ Setelah itu, sederhanakan dan susun secara sistematis, menjelaskan hasil temuan dan maknanya.

3. Verifikasi Data/Interpretasi Data

Daripada hanya melihat apa yang tertulis, interpretasi data adalah proses memahami kumpulan data dengan lebih baik. Bagian deskriptif dan reflektif dari catatan lapangan mencatat informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Catatan biasa (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, dilihat, dan dialami ilmuwan) disebut catatan penjelasan. ilustratif. Hal ini dilakukan tanpa pendapat atau cara peneliti memandang fenomena yang diamati. Catatan cerdas merupakan catatan yang memuat keterangan analisis, kesimpulan, kesan dan terjemahan hasil eksplorasi. Catatan-catatan ini bertindak sebagai titik pusat untuk rencana pengumpulan informasi untuk langkah-langkah yang dihasilkan.

²⁹ Sirajuddin Saleh. “*Analisis Data Kualitatif*”. (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017). Hal. 116-119

4. Penarikan Kesimpulan

Proses penyampaian makna temuan penelitian dalam kalimat yang jelas, ringkas, dan padat disebut dengan penarikan kesimpulan. Siklus ini juga dilengkapi dengan menilai hasil akhir secara berulang-ulang untuk menjamin bahwa hasil akhir tersebut benar, terutama sejauh kepentingan dan konsistensinya dengan judul, sasaran dan rincian permasalahan yang sedang diteliti.³⁰

Mirip dengan proses reduksi data, kesimpulan sementara diambil setelah pengumpulan data mencukupi, dan kesimpulan akhir diambil setelah pengumpulan data selesai. Kesimpulan diambil selama proses penelitian.



³⁰ Jugiyanto hartono. *“Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data”*. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2018). Hal. 49

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pelayanan Akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare

Hal ini untuk mengetahui pelayanan akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare dalam wawancara ini peneliti memfokuskan pada pertanyaan-pertanyaan yang merujuk pada standar operasional prosedur (SOP) dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Peneliti melakukan wawancara dengan informan secara langsung di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Awal mewawancarai informan kondisi sangat terbuka dan ramah serta menjelaskan terkait dengan pelayanan yang ada di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Berikut ini adalah pertanyaan dari beberapa hal yang disampaikan oleh informan staf Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah ketika peneliti mengungkapkan pertanyaan, pertanyaan tersebut menjelaskan mengenai bagaimana mekanisme pelayanan akademik yang ada di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, apakah sudah memenuhi prosedur yang ada.

“Mekanisme pada pelayanan akademik di Fuad itu ada beberapa yang pertama, misalnya pelayanan terkait dengan ujian skripsi yaitu mahasiswa melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan oleh fakultas lalu kemudian setelah lengkap itu melakukan pendaftaran di administrasi, lalu kemudian setelah itu kita jadwalkan kalau memang persyaratan sudah lengkap. Tentu sebelum penjadwalan itu semua berkas-berkas yang masuk itu kita seleksi dulu, kita lihat, kita periksa, kita verifikasi apakah berkas itu sudah memenuhi syarat atau tidak. Yang kedua pelayanan ujian komprehensif, layanan persuratan izin penelitian, itu semua ada persyaratan yang telah ditetapkan dan ketika itu sudah memenuhi maka kita proses”³¹

³¹ Iskandar, “Wadek Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan, dan Kerja Sama”, wawancara oleh penulis pada tanggal 22 Juli 2024

Dari hasil jawaban yang diberikan oleh Wadek bidang akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah menyatakan bahwa mekanisme pelayanan akademik di Fuad itu ada beberapa seperti pelayanan terkait ujian skripsi, pelayanan ujian komprehensif, dan mahasiswa harus melengkapi semua persyaratan, jika semua persyaratan yang telah ditetapkan di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah sudah terpenuhi maka berkas akan diproses.

“Iya sudah, semua pelayanan disini melalui standar misalnya ada mahasiswa yang mau kita layani, kita tetap mengedepankan pelayanan yang baik”³²

Dan hasil jawaban yang diberikan oleh informan staf pelayanan administrasi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah menyatakan bahwa SOP merupakan suatu sistem yang sudah disusun untuk memudahkan, menertibkan, memastikan suatu pekerjaan atau kegiatan dalam suatu organisasi supaya berjalan lancar.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa terkait mekanisme prosedur yang ada. Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan yaitu apakah staf pelayanan sudah memberikan penjelasan tentang mekanisme dan prosedur yang ada di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Jawaban dari informan terkait mekanisme dan prosedur di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Berikut ini adalah pernyataan dari informan.

“Iya pernah, kalau tidak salah awal-awal semester sudah pernah disampaikan”³³

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa staf pelayanan sudah menjelaskan mekanisme dan prosedur yang ada di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Mahasiswa sudah diberikan penjelasan terkait prosedur yang penting untuk diketahui agar bisa memudahkan dalam proses pengurusan.

“Staf sudah menjelaskan prosedur yang ada dalam pengurusan berkas jadi na mudahkan meki kalau mauki mengurus lain kali”³⁴

³² Safitri, “Staf Administasi FUAD”, wawancara oleh penuli pada tanggal 12 Juli 2024

³³ Linda, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Juli 2024

Berdasarkan dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa staf sudah menjelaskan prosedur kepada mahasiswa, staf pelayan juga memberikan arahan kepada mahasiswa sehingga memudahkan mahasiswa untuk pengurusan selanjutnya.

Kemudian peneliti mendalami pertanyaan kepada informan mahasiswa terkait apakah staf Fakultas mampu menjelaskan prosedur dengan baik dan apakah disampaikan dengan cara tidak marah-marah, berikut pernyataan dari informan.

“Iya sudah menjelaskan dengan baik walaupun kadang jika ditanya jawabnya judes sesekali, mungkin lagi *badmood* pada saat hari itu banyak pelayanan”³⁵

Berdasarkan penjelasan diatas menjelaskan bahwa mahasiswa sangat tidak menerima cara penyampaian staf pelayan yang terlalu serius dalam memberikan informasi kepada mahasiswa yang dapat membuat mahasiswa khawatir, takut dan tegang ketika disampaikan hal tersebut. Seharusnya staf pelayan harus membuat situasi tersebut tidak tegang sehingga mahasiswa mampu menerima informasi tersebut dengan senang hati serta membuat mahasiswa nyaman ketika diberikan pelayanan.

“Menurut saya, staf layanan akademik menjelaskan prosedur dengan baik, kalau soal cara menanggapi itu cukup baik dan tidak judes”³⁶

Beberapa mahasiswa sangat menerima penjelasan prosedur pelayanan yang dijelaskan oleh staf pelayan, mahasiswa melihat staf pelayan terbuka dan menjelaskan dengan cara yang cukup baik yang berarti mendekati pelayanan yang kurang baik, tapi cukup baik sudah membuat mahasiswa menerima dan mengerti penjelasan tersebut. Dengan penjelasan dari staf pelayan tersebut mahasiswa ketika ingin melakukan pelayanan langsung mengikuti intruksi yang sudah dijelaskan tanpa harus bertanya lagi dan mahasiswa juga bisa memberitahukan kepada mahasiswa lain terkait prosedur yang ada di Fakultas. Tetapi ada juga mahasiswa yang tidak dapat menerima hal tersebut. Berikut pernyataan dari informan masyarakat.

³⁴ Jiehan Putri Umairah, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 05 Juli 2024

³⁵ Rani, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 07 Juli 2024

³⁶ Jiehan Putri Umairah, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 05 Juli 2024

“Cukup baik, cuman kadang caranya marah. Kan tidak ditau jadi bertanya tapi kadang responnya marah”³⁷

Sebagian staf Fakultas cukup baik dalam menjelaskan prosedur kepada mahasiswa tetapi ada juga staf pelayan yang ketika ditanya oleh mahasiswa malah merespon dengan marah. Sehingga beberapa mahasiswa berasumsi bahwa staf pelayan tidak suka jika ada yang bertanya. Staf pelayan seharusnya lebih memperhatikan cara merespon mahasiswa dengan baik sehingga mahasiswa mampu menerima dengan baik penjelasan tersebut.

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan kepada staf pelayanan terkait dengan proses pelayanan akademik yang ada di Fakultas, apakah sudah mengikuti standar operasional prosedur dan apakah ada kendala dalam pelayanan. Berikut pernyataan beberapa informan.

“Iya sesuai semua ji dengan standar operasional prosedur yang ada dan kendalanya karena mahasiswa kurang paham”³⁸

Dari hasil jawaban yang diberikan informan staf pelayanan menyatakan bahwa pada proses pelayanan di fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah mereka sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dan berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan dan kurangnya pemahaman mahasiswa menjadi kendala dalam pelayanan.

Kemudian peneliti juga memberikan pertanyaan kepada Wakil Dekan Bidang Akademik terkait dengan proses pelayanan akademik yang ada di Fakultas, apakah sudah mengikuti standar operasional prosedur. Berikut pernyataan dari informan.

“Kita tidak bisa melakukan hal-hal diluar dari standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, oleh karena itu semua pelayanan yang kita berikan berdasarkan SOP yang kita susun. Misalnya pelayanan ujian-ujian itu kan ada SOPnya, kemana dia harus mahasiswa dulu, itu semua sudah diatur. Jadi semua pelayanan yang diberikan kita di Fakultas itu berdasarkan standar

³⁷ Linda, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Juli 2024

³⁸ Safitri, “Staf Administrasi”, wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Juli 2024

operasional prosedur yang telah ditetapkan dan disepakati bersama pimpinan institut”³⁹

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik yang ada di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah tidak bisa melakukan hal-hal diluar standar operasional yang ada , jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik di Fuad dalam proses pelayanan sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) yang sudah disusun dan disepakati bersama.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa terkait dengan salah satu sop yang ada yaitu Apakah penempatan papan informasi ada atau tidak ada di Fakultas. Berikut adalah pernyataan dari informan.

“Selalu ada informasi disampaikan di papan informasi ataupun di saluran telegram”⁴⁰

Berdasarkan pernyataan dari informan mahasiswa bahwa informasi selalu ada dipapan informasi dan staf juga kadang menyampaikan melalui saluran telegram. Sehingga dapat membantu mahasiswa dalam pengurusan berkas. Ada juga mahasiswa tidak lagi bertanya kepada staf terkait syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengurusan berkas. Berikut pernyataan informan.

“Iya ada dan lengkap jadi tidak perlu meki lagi bertanya di staf tentang apa-apa yang disediakan kalau mauki mengurus”⁴¹

Pernyataan beberapa informan mahasiswa diatas dapat disimpulkan bahwa staf pelayanan yang ada di Fakultas sudah membuat papan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh mahasiswa. Sehingga beberapa mahasiswa tidak perlu lagi bertanya kepada staf terkait syarat pengurusan berkas. Mahasiswa yang sudah paham tentang syarat pengurusan biasanya juga memberitahukan kepada mahasiswa lain yang ingin melakukan pengurusan.

³⁹ Iskandar, “Wadek Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan, dan Kerja Sama”, wawancara oleh penulis pada tanggal 22 Juli 2024

⁴⁰ Yuni Asmirasari, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 07 Juli 2024

⁴¹ Siti Aulia Nabila, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 05 Juli 2024

Dengan adanya papan informasi dapat memudahkan mahasiswa dalam hal pengetahuan terkait proses pengurusan berkas di Fakultas. Adanya papan informasi dapat menjadi solusi yang sangat baik dalam penyebaran informasi dikalangan mahasiswa.

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan kepada mahasiswa terkait dengan pendapat mereka mengenai sikap staf pelayanan yang ada di Fakultas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Berikut pernyataan dari informan.

“Kadang-kadang baik dan kadang-kadang juga menjengkelkan, biasa dimarahi mungkin kalau pusingmi juga staf karena banyak yang naladeni”⁴²

Dari hasil pernyataan informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf kadang baik dan kadang juga kurang baik karena banyaknya yang ingin melakukan pelayanan. Beberapa mahasiswa menganggap bahwa staf tidak profesional dalam memberikan pelayanan, maka dari itu pelayanan kepada mahasiswa harus ditingkatkan lagi.

“Menurut saya, staf sudah sangat bagus dan telaten dalam melayani mahasiswa”⁴³

Berdasarkan pernyataan informan diatas dapat disimpulkan bahwa staf pelayanan sudah baik dalam memberikan pelayanan dan staf sudah memahami dengan baik pekerjaannya.

Dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa beberapa mahasiswa mengatakan pelayanan yang ada di Fakultas sudah baik namun sebagian staf belum profesional dalam melakukan pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Fakultas harus ditingkatkan lagi agar mahasiswa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

⁴² Linda, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Juli 2024

⁴³ Hera, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Juli 2024

Selanjutnya, peneliti juga menanyakan kepada staf yang ada di Fakultas terkait pendapat mereka mengenai pelayanan ada di Fakultas. Berikut ini pernyataan dari informan.

“Pelayanan sudah sesuai dengan PERAK (Peraturan Akademik)”⁴⁴

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa pelayanan yang ada di fakultas telah mematuhi atau memenuhi ketentuan yang ditetapkan dilingkup akademik. Staf melakukan pelayanan sesuai dengan Peraturan Akademik (PERAK).

Kemudian peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada Wakil Dekan bidang akademik terkait bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan akademik yang ada di Fakultas. Berikut pernyataan dari informan.

“Saya kira pelayanan yang ada di fakultas ini sudah maksimal kita lakukan dan cukup bagus dan sudah memenuhi rasio mahasiswa dengan tenaga administrasi yang ada, sehingga pelayanan ini berjalan dengan lancar semua pekerjaan itu dapat kita selesaikan pada jam yang telah atau hari itu juga, tidak ada pekerjaan yang tertunda”⁴⁵

Berdasarkan pernyataan informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik yang ada di Fakultas Ushuluddin Adab dan dakwah sudah dilakukan dengan maksimal, sehingga pelayanan berjalan lancar dan tidak ada pekerjaan yang tertunda.

Kesimpulan dari informan di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah bahwa pelayanan akademik sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Peraturan Akademik (PERAK) yang ada. Namun kenyataannya, mahasiswa beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan masih ditahap cukup baik, belum maksimal dan optimal karena profesional dalam memberikan pelayanan masih kurang.

⁴⁴ Safitri, “Staf Administrasi FUAD”, wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Juli 2024

⁴⁵ Iskandar, “Wadek Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan, dan Kerja Sama”, wawancara oleh penulis pada tanggal 22 Juli 2024

2. *Human Relation* Terimplementasi Dalam Pelayanan Akademik

Implementasi *human relation* sangat diperlukan dalam sebuah lembaga pemerintah maupun swasta dalam kaitannya dengan hubungan individu dalam sebuah organisasi baik dalam hubungan antara pimpinan suatu fakultas dengan pegawai/staf dan mahasiswa. Kegiatan *human relation* diantaranya dilakukan dengan membangun komunikasi timbal balik antara pimpinan dengan pegawai dan mahasiswa terkait pelayanan yang mereka butuhkan. Dengan menerapkan *human relation*, pimpinan fakultas dapat memecahkan masalah yang terjadi dalam pemberian pelayanan kepada setiap pegawai dan mahasiswa.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan tentang layanan akademik di Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa belum maksimal dan optimal. Mahasiswa ingin pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan. Dalam hal ini untuk mengetahui implementasi yang digunakan oleh pimpinan fakultas dan staf layanan akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Dalam wawancara ini peneliti memfokuskan bagaimana interaksi para pegawai staf fakultas dengan mahasiswa dan bagaimana penerapan prinsip-prinsip *human relation* antara pimpinan fakultas dengan pegawai. Hasil dari penelitian ini pernyataan dari beberapa mahasiswa beragam terkait dengan interaksi para staf fakultas. Berikut pernyataan dari informan.

“Lumayan bagus tapi untuk dilayani kita harus menunggu”⁴⁶

“Sangat lancar dan mudah dimengerti satu sama lain”⁴⁷

⁴⁶ Jichan Putri Umairah, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 05 Juli 2024

“Staf layanan akademik sudah memberikan pelayanan yang terbaik”⁴⁸

Dari beberapa pernyataan mahasiswa diatas dapat disimpulkan bahwa saat ini staf pelayanan berinteraksi dengan mereka sudah bagus dalam memberian pelayanan, akan tetapi untuk mendapatkan pelayanan mahasiswa harus menunggu beberapa saat.

“Interaksinya bagus cuman kadang cuek”⁴⁹

“Baik ji tapi tapi kadang tidak menyapa, seperti bertanya apa mau diurus, nanti kita sendiri yang tanya”⁵⁰

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa interaksi staf dalam memberikan pelayanan sudah bagus akan tetapi kadang cuek dan tidak menanyakan keperluan mahasiswa yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Seharusnya staf harus memperbanyak interaksi dengan mahasiswa yang datang melakukan pelayanan.

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa interaksi para staf di fakultas sudah baik kepada mahasiswa yang mendapatkan pelayanan. Namun, karena kesibukan banyaknya pengurusan sehingga menghiraukan mahasiswa yang datang.

Kemudian peneliti menanyakan lebih lanjut tentang jawaban informan mengenai pelayanan. Pertanyaan yang peneliti ajukan mengenai apakah mahasiswa sudah merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh staf fakultas. Berikut pernyataan dari informan mahasiswa.

“Kalau saya pribadi, tidak terlalu tapi mungkin kalau *badmood* lagi staf jadi marah, tapi kalau baikji *mood* nya kusuka ji”⁵¹

“Iya saya senang dengan pelayanan yang diberikan”⁵²

⁴⁷ Rani, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 07 Juli 2024

⁴⁸ Siti Aulia Nabila, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 05 Juli 2024

⁴⁹ Linda, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Juli 2024

⁵⁰ Siska, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 05 Juli 2024

⁵¹ Linda, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 04 Juli 2024

⁵² Siti Aulia Nabila, “Mahasiswa”, wawancara oleh penulis pada tanggal 05 Juli 2024

Berdasarkan pernyataan informan diatas disimpulkan bahwa mahasiswa tidak terlalu senang karena terkadang staf akan marah dalam memberikan pelayanan jika *moodnya* sedang kurang bagus. Tetapi terdapat beberapa mahasiswa senang dengan pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan staf seharusnya mampu melayani dengan baik dan sepenuh hati, sehingga mahasiswa bisa merasa nyaman dan puas dengan pelayanan.

Kepuasan mahasiswa bukan hanya diukur dari kecepatan staf dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, tetapi bagaimana komunikasi yang mereka berikan kepada mahasiswa tidak terjalin *misscommunication* atau mahasiswa salah dalam menafsirkan. Staf fakultas harus menghargai dan mengetahui hak dan kewajiban sebagai pelayanan agar dapat menimbulkan kepuasan kepada mahasiswa yang menerima suatu pelayanan di fakultas. Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah harus lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan karena terdapat mahasiswa yang kurang puas dan kurang senang dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan belum membuat mahasiswa merasa senang dan puas ketika dilayani. Sehingga beberapa mahasiswa mengurus dengan keadaan terpaksa dikarenakan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Staf pelayanan harus meningkatkan interaksinya kepada mahasiswa, komunikasi yang baik sangat berpengaruh dalam interaksi seseorang dengan orang lain.

Masyarakat belum secara maksimal mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang didapatkan. Dapat disimpulkan bahwa sebagian staf pelayanan belum menerapkan *human relations* dengan baik dalam proses pelayanan kepada mahasiswa. Hubungan antar manusia (*human relation*) itu bagaimana interaksi seseorang dengan orang lain untuk mengenali sifat dan tingkah lakunya. Hubungan

manusiawi tidak hanya mementingkan aspek komunikasi saja tetapi juga dari bagaimana seseorang itu merasakan kepuasan hati.

Human relation dalam lembaga pemerintahan atau swasta adalah perihal yang sangat berarti sebab menjadi bagian dari jembatan antara atasan atau pimpinan dengan pegawai, pegawai dengan pegawai, dan pegawai dengan masyarakat/mahasiswa didalam institut perguruan tinggi. Dengan demikian yang utama dalam mewujudkan *human relation* itu bagaimana kita menguasai hakikat manusia serta kemanusiaan dan bagaimana kita sanggup menerima orang lain yang diluar dari diri kita dengan apa adanya, sehingga terbentuk atmosfer kerja yang harmonis serta baik yang bisa tingkatkan semangat kerja para pegawai dan mempengaruhi hasil pekerjaannya.

Selanjutnya peneliti memberikan pertanyaan kepada staf pelayanan terkait dengan sistem komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Berikut pernyataan dari informan.

“Tentunya kami menerapkan sistem komunikasi yang baik karena kita ingin membangun hubungan yang baik didalam memberikan pelayanan, membangun hubungan yang baik kepada mahasiswa adalah kewajiban kita sebagai staf pelayanan”⁵³

Dari pernyataan diatas disimpulkan bahwa menerapkan sistem komunikasi eksternal dan komunikasi internal. Komunikasi internal bertujuan untuk membangun sebuah hubungan yang baik didalam organisasi itu sendiri, dimana kita bisa menciptakan suatu hubungan yang baik antara pimpinan dengan pegawai maupun pegawai dengan pegawai. Sedangkan komunikasi eksternal bertujuan untuk membangun komunikasi yang baik dengan lingkungan luar. Dimana didalam organisasi atau suatu institut perguruan tinggi harus membangun hubungan yang baik kepada mahasiswa karena sudah kewajiban yang harus dilakukan sebagai staf pelayanan yang memberikan komunikasi yang baik ketika melayani mahasiswa yang memerlukan pelayanan.

⁵³ Safitri, “Staf Administrasi”, wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Juli 2024

Kemudian peneliti menanyakan juga kepada staf pelayanan terkait dengan pendapat mereka mengenai bagaimana jika seorang pegawai memiliki hubungan yang kurang baik kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan. Berikut pernyataan dari informan.

“Memiliki hubungan yang kurang baik kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan merupakan pelanggaran pada standar operasional prosedur (SOP) yang ada, karena yang namanya administrasi ya melayani”⁵⁴

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa staf pelayanan harus mematuhi dan mengikuti standar operasional prosedur yang ada, dituntut untuk profesional dalam melakukan pelayanan. Sehingga tidak ada hubungan yang kurang baik antara staf pelayanan dengan mahasiswa yang membutuhkan pelayanan.

Dalam interaksi tiap hari komunikasi sebaai sesuatu hal yang wajib dilakukan seba tanpa komunikasi ikatan antar sesama manusia dapat dikatakan mustahil hendak terjalin. Tujuan dari *human relation* adalah untuk mempererat rasa persaudaraan sehingga menciptakan kepuasan atas kerjasama yang telah dilakukan bersama.

Selanjutnya peneliti memberikan pertanyaan kepada pimpinan atau dekan Fakultas ushuluddin Adab dan Dakwah tentang bagaimana perlakuan pimpinan terhadap kepentingan pegawai. Berikut pernyataan dari informan.

“Saya kira pimpinan itu sebagai *top rider* di fakultas, memperlakukan pegawai tentu kita melihat pegawai itu adalah rekan kerja bukan bawahan. Pegawai merupakan rekan kerja yang dipekerjakan untuk kepentingan fakultas yang dimana meladeni administrasi, jadi kita ini memperlakukan mereka sebagai rekan kerja sebagai mitra kerja kita untuk kelancaran pekerjaan yang ada difakultas. Jadi kita memandang pegawai seperti itu, jadi bukan persoalan bawahan dan atasan. Sehingga kita sebagai pimpinan melihat pegawai itu adalah dalam keseharian kita duduk bersama, bertukar pikiran yang dimana kita bekerja sesuai tupoksi masing-masing”⁵⁵

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pimpinan memperlakukan pegawai sebagai rekan kerja yang bekerja untuk kepentingan fakultas

⁵⁴ Safitri, “Staf Administrasi FUAD”, wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Juli 2024

⁵⁵ Nurkidam, “Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah”, wawancara oleh penulis pada tanggal 15 Juli 2024

dan sebagai mitra kerja untuk kelancaran pekerjaan yang ada di fakultas. Hal ini sejalan dengan teori *human relation* yang mengatakan bahwa *human relation* mengatur hubungan antar manusia saling mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan kepada Wadek bidang Akademik terkait bagaimana perlakuan pimpinan terhadap kepentingan pegawai. Berikut pernyataan dari informan.

“Jadi kita sebagai pimpinan di fakultas itu memberikan *support* atau *reward* pada para pegawai yang punya kinerja yang baik, misalnya pegawai administrasi yang punya kinerja yang baik, tuntas didalam bekerja itu kita berikan *reward*. Kemudian yang kedua ketika ada pegawai yang bagus kerjanya maka itu kita senantiasa berikan semacam *reward*”⁵⁶

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pimpinan fakultas memberikan dukungan dan penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja yang baik.

Selanjutnya, peneliti juga menanyakan kepada staf yang ada di fakultas terkait dengan bagaimana perlakuan pimpinan terhadap kepentingan pegawai. Berikut pernyataan dari informan.

“Pimpinan sangat peduli kepada kepentingan pegawai, baik itu kepentingan pribadi seperti izin, masalah kesehatan”⁵⁷

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa pegawai merupakan mitra kerja untuk kelancaran pekerjaan yang ada di fakultas. Sebagai mitra kerja pada fakultas maka pimpinan memenuhi kepentingan pegawai seperti kepentingan izin.

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan lagi kepada Dekan fakultas terkait dengan bagaimana pimpinan menghargai pegawai. Berikut pernyataan dari informan.

“Tentu pimpinan memberikan suatu apresiasi penghargaan kepada pegawai yang mempunyai kinerja yang bagus”⁵⁸

⁵⁶ Iskandar, “Wadek Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan, dan Kerja Sama”, wawancara oleh penulis pada tanggal 22 Juli 2024

⁵⁷ Safitri, “Staf Administrasi”, wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Juli 2024

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sikap menghargai dari pimpinan kepada pegawai dapat berdampak pada respon sikap pegawai yang juga menghargai pimpinan, sehingga tercipta *human relation* yang nyaman antara pimpinan dan pegawai, baik didalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja.

Kemudian peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada Wadep bidang akademik terkait dengan bagaimana pimpinan menghargai pegawai. Berikut pernyataan dari informan.

“Sama layaknya karena kita ini sesama manusia dan sesama pegawai itu kita saling menghormati, sebagai pimpinan itu kita harus menghargai apa yang telah dikerjakan oleh pegawai, kalau dia pekerjaannya bagus maka kita berikan nilai bagus dan jika pekerjaannya itu tidak memenuhi standar maka kita akan melakukan pembinaan, bimbingan agar dia bekerja dengan baik dan bekerja dengan tuntas”⁵⁹

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pimpinan dan pegawai saling menghargai, pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang pekerjaannya bagus dan memberikan pembinaan dan bimbingan kepada pegawai yang pekerjaannya tidak memenuhi standar.

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan kepada Wadep bidang akademik terkait dengan bagaimana menciptakan hubungan saling menghargai antar pegawai. Berikut pernyataan dari informan.

“Jadi bagaimana menciptakan hubungan saling menghargai adalah kita harus saling memahami tugas, kita harus memahami tugas-tugas masing-masing. Jadi beban tugas yang diberikan itu kita harus apresiasi ketika tugas itu dilakukan dan dikerjakan dengan baik. Jadi tidak ada saling menyalahkan, yang kita lakukan adalah saling mengoreksi dan saling memperbaiki, jika ada satu yang melakukan pelanggaran, melakukan tidak serta merta mengatakan

⁵⁸ Nurkidam, “Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah”, wawancara oleh penulis pada tanggal 15 Juli 2024

⁵⁹ Iskandar, “Wadep Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan, dan Kerja Sama”, wawancara oleh penulis pada tanggal 22 Juli 2024

bahwa ini pekerjaan tidak becus tapi kita harus hargai dan kita berupaya melakukan perbaikan”⁶⁰

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa menciptakan hubungan yang saling menghargai adalah saling memahami tugas masing-masing dan mengapresiasi tugas yang dilakukan dan dikerjakan dengan baik. Saling mengoreksi dan melakukan perbaikan jika terdapat pelanggaran.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan staf fakultas terkait dengan bagaimana menciptakan hubungan saling menghargai antar pegawai. Berikut pernyataan dari informan.

“Intinya yaitu komunikasi, komunikasi yang baik”⁶¹

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa terciptakan saling menghargai antar pegawai dimulai dari komunikasi yang baik. Wawancara tersebut sejalan dengan teori *human relation*, dimana didalam teori *human relation* tepatnya dibagian prinsip-prinsip *human relation* disebutkan bahwa sikap atau perilaku manusia yang dimana seseorang menghargai atau mengormati setiap tindakan yang dilakukan oleh orang lain yang dimana hal ini dimaksud dengan sikap toleran.

Human relation yang baik menciptakan hubungan yang sifatnya saling menghormati dan menghargai antara satu pihak dengan pihak lain tanpa memandang kedudukan/status sosial. Dalam konteks organisasi di suatu instansi, sikap saling menghargai khususnya sesama pegawai, yang sangat penting dihadirkan demi terciptanya kerukunan antar sesama pegawai dalam lingkungan pekerjaan. Suasana kerja tercipta oleh sikap saling menghargai menjadi nyaman dan aman, hal ini memberikan dampak positif bagi instansi.

Implementasi *human relation* terkait sikap saling menghargai antar pegawai, sangat baik untuk menciptakan hubungan yang sehat dan tentram antar pegawai,

⁶⁰ Iskandar, “Wadek Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan, dan Kerja Sama”, wawancara oleh penulis pada tanggal 22 Juli 2024

⁶¹ Safitri, “Staf Administrasi”, wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Juli 2024

sehingga pegawai dapat saling memahami dan bekerja sama. Kerja sama yang baik antar pegawai dalam bekerja berdampak pada produktivitas suatu instansi yang maksimal, dan bisa menjadikan instansi semakin maju.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan atau dekan fakultas terkait dengan bagaimana pimpinan mengutamakan kepentingan bersama. Berikut pernyataan dari informan.

“Pimpinan itu didalam hal melaksanakan suatu kebijakan tentu yang pertama dilakukan adalah kepentingan lembaga, bagaimana meningkatkan kualitas lembaga itu kemudian pimpinan juga melihat kepentingan bersama bukan kepentingan individu, bukan individunya pimpinan tapi semua yang punya kepentingan. Kita berpengaruh kepada bagaimana kepentingan lembaga itu lebih tinggi, jadi kita bekerja bukan kepentingan perindividu tapi kita kepentingan bersama dan kepentingan lembaga itu sendiri. Makanya jika kita melihat bagaimana karyawan/pegawai apakah itu tenaga kependidikan maupun tenaga pendidik dalam hal bekerja untuk kepentingan lembaga, untuk akreditasi. Jadi kita bekerja bukan kepentingan pribadi tapi ini merupakan kepentingan lembaga dan ketika kita berbicara tentang kepentingan lembaga maka kita juga berbicara kepentingan bersama karena kita hidup didalam satu komunitas namanya lembaga IAIN”⁶²

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pimpinan mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi karena kepentingan bersama merupakan kepentingan lembaga, mendahulukan kepentingan lembaga bisa meningkatkan kualitasnya. Pegawai/karyawan bekerja untuk kepentingan lembaga dan mempengaruhi akreditasi. Membicarakan kepentingan lembaga sama halnya berbicara tentang kepentingan bersama.

Kemudian peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada Wadep bidang akademik terkait bagaimana pimpinan mengutamakan kepentingan bersama. Berikut pernyataan dari informan.

“Ya jadi dalam mengutamakan kepentingan bersama itu kewajiban bagi setiap Aparat Sipil Negara (ASN) karena kita memang disumpah oleh negara.

⁶² Nurkidam, “Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah”, wawancara oleh penulis pada tanggal 15 Juli 2024

Bagaimana kita sebagai ASN itu mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan umum, artinya bahwa kita harus seimbangkan antara kepentingan umum dengan kepentingan bersama”⁶³

Berdasarkan pernyataan informan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepentingan bersama merupakan kewajiban bagi setiap Aparat Sipil Negara (ASN), bersumpah untuk mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada staf terkait apakah pimpinan mengutamakan kepentingan bersama. Berikut pernyataan dari informan.

“Iya pimpinan mengutamakan kepentingan bersama dalam mengambil keputusan dan kebijakan, kami menempatkan kebijakandan keputusan di atas kepentingan perorangan”⁶⁴

Berdasarkan pernyataan informan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam keputusan dan kebijakan fakultas telah disepakati untuk dilaksanakan, keputusan tersebut demi kepentingan bersama. Sehingga kami menempatkan kebijakan dan keputusan tersebut di atas kepentingan perindividu.

Human relation menempatkan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi. *Human relation* yang baik adalah hubungan yang seimbang dan tidak memihak kepentingan, sehingga kepentingan bersama mesti di atas kepentingan pribadi. Semua pihak diuntungkan dalam hal ini, semua pihak yang terkait dan terikat dalam satu hubungan akan berbagi rasa kebersamaan, kesuksesan yang dicapai harus dirasakan semua pihak.

Seorang pimpinan/dekan fakultas bertanggung jawab dalam proses perkembangan dan peningkatan suatu institut. Salah satu bentuk tanggung jawab seorang pimpinan adalah membuat keputusan demi kepentingan bersama. Karyawan dapat saling memotivasi untuk bekerja dengan baik dan bertanggung jawab, dengan asumsi bahwa jika pekerjaan berhasil maka semua akan merasakan keberhasilannya, tetapi jika gagal maka semua akan merasakan kegagalannya. Keberhasilan pekerjaan

⁶³ Iskandar, “Wadek Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan, dan Kerja Sama”, wawancara oleh penulis pada tanggal 22 Juli 2024

⁶⁴ Safitri, “Staf Administrasi”, wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Juli 2024

tidak bisa bergantung kepada satu orang pegawai atau karyawan mesti saling memotivasi, saling memberi masukan demi kepentingan bersama.

Selanjutnya, peneliti mengajukan pertanyaan kepada pimpinan atau dekan fakultas terkait bagaimana keterbukaan pimpinan dalam segala hal terkait pekerjaan. Berikut pernyataan dari informan.

“Seorang pimpinan itu terbuka saja mengenai apa yang mau dikerjakan, tidak ada yang disembunyikan dalam hal pekerjaan. Keterbukaan kita itu ialah bekerjalah sesuai dengan tupoksinya (tugas pokok dan fungsi) masing-masing, kita terbuka dan tidak ada yang disembunyikan termasuk dalam hal keuangan, registrasi, pelayanan akademik contoh kecilnya pendistribusian mata kuliah”⁶⁵

Berdasarkan pernyataan informan diatas dapat disimpulkan bahwa pimpinan terbuka dalam segala hal terkait pekerjaan, tidak ada yang perlu ditutupi. Keterbukaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan kepada Wadep bidang akademik terkait bagaimana keterbukaan dalam segala hal terkait dengan pekerjaan. Berikut pernyataan dari informan.

“Jadi tugas-tugas itu sudah kita berikan jelas, tertulis sehingga apa yang dilakukan oleh pegawai itu sudah tau tugasnya karena kita memang sudah sampaikan. Kita sudah melakukan pemetaan tugas jadi pembagian tugas. Jadi tidak ada yang tumpang tindih dan kita dalam pemberian tugas itu berdasarkan dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki”⁶⁶

Berdasarkan dari pernyataan informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah diberikan tugas berdasarkan dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki dan tugas-tugas telah disampaikan dengan jelas.

Implementasi *human relation* tentang keterbukaan pimpinan dalam segala hal terkait pekerjaan, juga ditanyakan kepada pegawai. Berikut pernyataan dari informan.

⁶⁵ Safitri, “Staf Administrasi”, wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Juli 2024

⁶⁶ Iskandar, “Wadep Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan, dan Kerja Sama”, wawancara oleh penulis pada tanggal 22 Juli 2024

“Pimpinan terbuka dari kami tentang semua hal terkait pekerjaan”⁶⁷

Human relation yang baik salah satunya adalah keterbukaan dalam hubungan, sehingga tercipta rasa saling percaya. Sikap tertutup dalam satu hubungan dapat mempengaruhi kualitas hubungan, bahkan bisa membawa pada rusaknya suatu hubungan. Oleh karena itu, sikap keterbukaan dipandang perlu dalam *human relation*. Hubungan yang dilandasi keterbukaan berdampak pada respon pegawai yang merasa diperhatikan, dilibatkan, dan sebagai bagian dari perusahaan ataupun institut, tidak hanya sebagai pekerja yang dimanfaatkan oleh institut.

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan kembali kepada pimpinan atau dekan fakultas terkait dengan bagaimana pimpinan melibatkan pegawai pada kegiatan kantor. Berikut pernyataan dari informan.

“Memasukkan dalam surat keterangan (SK). Jadi semua pegawai itu dimasukkan dalam kegiatan-kegiatan lain, cuman dalam suatu kegiatan tidak semua tenaga registrasi disitu karena jika setiap ada kegiatan dan jika mereka semua dimasukkan disitu mereka akan capek. Kami juga kadang berdiskus, menyampaikan ide dan pendapat”⁶⁸

Berdasarkan pernyataan informan diatas dapat disimpulkan bahwa pimpinan melibatkan pegawai dalam kegiatan kantor, namun tidak semua kegiatan harus diikuti karena akan ada pekerjaan yang tidak terselesaikan atau terbengkalai. Pimpinan juga kadang bertukar pikiran dengan pegawai, melibatkan partisipan dalam menyampaikan ide, pendapat, dan sumbang saran untuk mencapai tujuan bersama.

Selanjutnya, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Wadek bidang akademik terkait dengan bagaimana melibatkan pegawai dalam kegiatan. Berikut pernyataan dari informan.

“Pelibatan pegawai dalam setiap kegiatan itu dengan melalui surat keputusan (SK), jadi semua pegawai itu kita berusaha libatkan mereka disetiap kegiatan agar supaya bisa lebih berkarir disitu. Kita berikan surat tugas, SK kepanitiaan

⁶⁷ Safitri, “Staf Administrasi”, wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Juli 2024

⁶⁸ Nurkidam, “Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah”, wawancara oleh penulis pada tanggal 15 Juli 2024

sehingga mereka itu bisa bekerja berdasarkan dengan kepanitiaan, berdasarkan dengan surat tugas yang diberikan”⁶⁹

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dilibatkan dalam setiap kegiatan berdasarkan dengan surat tugas yang diberikan dan surat keterangan kepanitiaan yang diberikan, yang bertujuan agar pegawai bisa lebih berkembang.

Kemudian peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pegawai terkait apakah pimpinan melibatkan pegawai dalam kegiatan kantor atau fakultas. Berikut pernyataan dari informan tersebut.

“Pimpinan melibatkan pegawai pada kegiatan-kegiatan tertentu saja karena tidak mungkin kami diundang dalam kegiatan program studi, semuanya sesuai dengan tupoksinya (tugas pokok dan fungsi) masing-masing”⁷⁰

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa pimpinan melibatkan pegawai dalam kegiatan, namun sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah memasukkan pegawai kedalam surat keterangan (SK), sehingga jika ada kegiatan-kegiatan dari fakultas pegawai bisa ikut serta. Dengan melibatkan pegawai dalam kegiatan maka *human relation* telah terimplementasi karena pegawai akan merasa punya peran , bukan hanya sebagai pekerja yang dimanfaatkan. Hal ini dapat menciptakan tanggung jawab karyawan untuk bekerja sebaik mungkin demi keberhasilan fakultas dalam suatu institut.

Human relation tidak boleh dilandasi pada hubungan yang hanya melibatkan satu pihak saja dalam hubungan, tetapi semua pihak yang ada dalam lingkungan hubungan tersebut terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang bertujuan mempererat hubungan yang ada. Namun jangan sampai pegawai meninggalkan pekerjaannya demi untuk mengikuti kegiatan-kegiatan tersebut. Jika suatu hubungan hanya

⁶⁹ Iskandar, “Wadek Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan, dan Kerja Sama”, wawancara oleh penulis pada tanggal 22 Juli 2024

⁷⁰ Safitri, “Staf Administrasi”, wawancara oleh penulis pada tanggal 12 Juli 2024

melibatkan salah satu pihak, maka akan terjadi persaingan yang tidak sehat dan salah satu pihak akan mengedepankan kepentingan pribadinya, hal ini dapat merusak hubungan tersebut. Jika suatu hubungan melibatkan semua pihak dalam kegiatan, maka terjadi keharmonisan, yang artinya *human relation* tercipta dengan baik.

Dari hasil pernyataan yang diberikan informan Dekan, Wadep bidang akademik dan pegawai dapat disimpulkan bahwa implementasi *human relation* dalam pelayanan akademik sudah terlaksana secara optimal dan maksimal, namun mahasiswa mengharapkan lebih ditingkatkan lagi hubungan antar manusianya dengan mahasiswa yang membutuhkan pelayanan supaya mahasiswa mendapatkan suatu kebahagiaan, kepuasan hati ketika *human relation* berjalan lancar.

B. Pembahasan

1. Pelayanan Akademik Di Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah IAIN Parepare

Dalam dunia pemerintahan atau organisasi dimana seseorang pimpinan wajib membagikan motivasi ataupun dorongan kepada pegawainya dalam bekerja supaya lebih meningkatkan kepuasan dalam mencapai tujuan bersama. Pimpinan serta pegawai harus saling berkomunikasi supaya ikatan manusiawinya selalu baik dan bagus. Kalau ikatan manusiawi pimpinan dan pegawai sudah baik, maka pegawai harus memberikan komunikasi yang baik kepada mahasiswa atau masyarakat supaya bisa memunculkan hubungan manusiawi yang lebih baik ketika mendapatkan pelayanan.

Tiga hal penting dalam terjadinya interaksi simbolik, yaitu:

1. Analisis Pikiran (*Mind*) Dalam Pelayanan Akademik

Sesuai dengan konsep teori George Herbert Mead terkait konsep interaksi simbolik, yaitu *mind*, *self* dan *society*, pemebentukan makna melalui simbol ada pada konsep pikiran (*mind*) yang ada pada diri manusia. *Mind* akan muncul ketika simbol-simbol yang signifikan digunakan dalam proses komunikasi. *Mind* adalah proses

yang dimanifestasikan ketika individu berinteraksi dengan dirinya sendiri dengan menggunakan simbol-simbol signifikan yaitu simbol atau gestur dengan interpretasi atau makna.⁷¹

Mind meliputi berbagai kemampuan dalam menggunakan simbol yang memiliki makna sosial yang sama. Makna sosial tercipta dalam proses interaksi yang melibatkan komunikasi antar manusia. Dalam menciptakan makna yang sama, individu saling menjalin kesepakatan dan kesepahaman untuk menerapkan makna tertentu pada simbol tertentu.

Pada penelitian ini peneliti menjelaskan menurut salah satu mahasiswa bahwa staf kadang bersikap judes dan marah dalam memberikan pelayanan. Ekspresi judes yang ditampilkan staf membuat mahasiswa malas datang untuk mencari informasi dan lebih memilih menunggu informasi yang beredar dari orang lain, Bahasa yang kurang dipahami juga menjadi penyebab kurang jelasnya informasi yang didapatkan oleh mahasiswa. Seharusnya staf pelayanan memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan agar mahasiswa merasa lebih nyaman.

2. Analisis Diri (*Self*) Dalam Pelayanan Akademik

Mead beranggapan bahwa diri (*self*) sebagai langkah penting untuk mengembangkan akal (*mind*). *Self* atau diri adalah kemampuan untuk menerima diri sendiri sebagai objek dari perspektif yang berasal dari orang lain atau masyarakat. Diri muncul dan berkembang melalui aktivitas interaksi sosial dengan orang lain. Proses melihat diri sendiri melalui sudut pandang orang lain merupakan cara yang efektif bagi individu akan mampu untuk menilai kekurangan ataupun kelebihan yang ada pada dirinya.⁷²

Peneliti menemukan bahwa bagaimana staf pelayanan akademik menempatkan diri secara profesional dalam suatu kondisi menjadi hal mendasar dalam menentukan konsep diri. Seorang staf pelayanan akan bersikap tegas dan serius dalam menjalankan peran sebagai pelayan akademik. Saat berada di lingkungan

⁷¹ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss All, *Teori Komunikasi*, h.232

⁷² Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss All, *Teori Komunikasi*, h.233

fakultas, maka staf harus bersikap profesional yang memiliki komitmen dalam bekerja dan menjalankan tugas beserta kewajiban, bisa dipercaya dan menghargai orang lain. Namun menurut pendapat mahasiswa terdapat staf yang bersikap cuek dan judes ketika memberikan pelayanan, padahal mahasiswa yang mendesak agar keperluannya cepat terselesaikan dan tidak sabaran dalam mendapatkan pelayanan menjadi penyebab staf bersikap demikian. Sehingga mahasiswa berpendapat bahwa staf kurang responsif dan tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

3. Analisis Masyarakat (*Society*) Dalam Pelayanan Akademik

Society merupakan premis terakhir yang digagas oleh Mead yang menyebutkan bahwa makna timbul berdasarkan interaksi, terus berkembang dan disempurnakan selama proses berlangsung.

Society merupakan kumpulan dari berbagai macam aspek sosial yang meliputi ada, suku bangsa, budaya, agama, dan lain sebagainya. Sehingga perkembangan individu yang dilakukan melalui interaksi dengan lingkungan sekitar (*society*) akan mempengaruhi pembentukan konsep diri seseorang.⁷³

Tiap-tiap individu baik staf pelayanan maupun mahasiswa mereka akan sama-sama membangun dan menciptakan komunikasi yang peranan masing-masing untuk menyatukan makna yang akan dibuat dikomunikasi itu sendiri, staf pelayanan akan melakukan komunikasi yang dimana itu akan memudahkan mahasiswa menerima dan memahami setiap penjelasan yang diucapkan oleh staf pelayanan dengan pembahasan yang mudah dipahami sehingga menciptakan hubungan sosial yang saling berkaitan. Mahasiswa bertanya mengenai prosedur dalam pengurusan berkas dan staf pelayanan menjelaskan prosedur yang ada di fakultas dengan bahasa yang mudah dipahami.

Peneliti telah menganalisis dan menyimpulkan bahwa pelayanan akademik yang dilakukan staf pelayanan dalam melakukan interaksi kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan sudah baik. Akan tetapi sikap staf didalam memberikan pelayanan masih kurang baik, sehingga mahasiswa kurang puas dengan pelayanan

⁷³ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss All, *Teori Komunikasi*, h.235

yang didapatkan. Sebagai staf pelayanan seharusnya bersikap profesional, memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan di fakultas.

Hubungan individu dengan individu lainnya sangat mempengaruhi pikiran dan individu itu sendiri. Hubungan antara keduanya menciptakan adanya norma yang menjadi perilaku individu itu sendiri. Hubungan *society* yang ada di lingkungan fakultas salah satu adalah hubungan pegawai dan mahasiswa. Ketika staf menunjukkan semangat dan antusiasme saat memberikan pelayanan, maka mahasiswa juga akan memberikan respon yang positif terhadap staf pelayanan.

2. Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah IAIN Parepare

1. *Importance Of Individual* (Kepentingan Individu)

Staf pelayanan memperhatikan kepentingan individu sebagai mahasiswa yang membutuhkan pelayanan, salah satu mahasiswa mengatakan bahwa staf sudah bagus dan telaten dalam memberikan pelayanan. Namun dalam memberikan pelayanan kadang bersikap cuek dan kadang *badmood* disebabkan banyaknya pekerjaan, akan tetapi ada juga yang senang dengan pelayanan yang didapatkan. Pimpinan di fakultas juga memperlakukan pegawai sebagai rekan kerja yang diperkerjakan untuk kepentingan fakultas, pimpinan memperlakukan pegawai sebagai mitra kerja untuk kelancaran pekerjaan yang ada di fakultas dan bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Wakil dekan (wadek) mengatakan bahwa pimpinan memberikan pegawai *support* dan *reward* kepada pegawai yang punya kinerja yang baik.

Peneliti telah menganalisis dan dapat menyimpulkan bahwa pimpinan atau dekan fakultas dan pegawai sudah menerapkan salah satu prinsip dari *human relation* yaitu memperhatikan kepentingan individu sebagai pegawai. Hal ini sejalan dengan teori *human relation* yang mengatakan bahwa *human relation* itu mengatur hubungan

antar manusia saling mempengaruhi, mengubah, memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.

2. *Mutual acceptance* (Saling Menerima)

Pimpinan memperlakukan pegawai sebagai rekan kerja yang dipekerjakan untuk kepentingan fakultas dan untuk kelancaran pekerjaan yang ada di fakultas. Sehingga pimpinan dan pegawai kadang duduk bersama, bertukar pikiran, bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing dan memahami tugas masing-masing.

Wakil dekan juga mengatakan bahwa sesama pegawai harus saling menghormati, menghargai apa yang dikerjakan oleh pegawai dan melakukan pembinaan dan bimbingan jika pekerjaan yang dilakukan tidak memenuhi standar.

Implementasi *human relation* dalam pelayanan akademik yang telah dilakukan oleh pimpinan di fakultas, peneliti telah menganalisis dan dapat menyimpulkan bahwa pimpinan atau dekan fakultas sudah saling menerima dan memahami, karen pimpinan dan pegawai bekerja sesuai dengan tupoksinya atau tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Hal ini berarti pimpinan fakultas telah menerapkan salah satu prinsip-prinsip *human relation* yaitu saling menerima.

Human relation yang baik menciptakan hubungan yang sifatnya saling menerima antara satu pihak dengan pihak lainnya tanpa memandang status sosial atau kedudukan. Dalam konteks organisasi disuatu instansi, sikap saling menerima sangat penting agar terciptanya kerukunan, sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman dan aman, hal ini dapat memberikan dampak positif bagi instansi.

3. *High Moral Standard* (Standar Moral Yang Tinggi)

Standar moral yang tinggi dapat membangun lingkungan akademik yang sehat dan berintegritas. Pada prinsip *human relation* sebelumnya pimpinan memperlakukan pegawai sebagai rekan kerja, menghormati pegawai, menghargai apa yang telah dikerjakan dan memberikan nilai jika pekerjaan yang dilakukan bagus, memberikan apresiasi penghargaan kepada pegawai yang mempunyai kinerja yang bagus. Sikap saling menghargai sangat baik untuk menciptakan hubungan yang sehat dan tentram sehingga dapat saling memahami dan bekerja sama.

Implementasi *human relation* dalam pelayanan akademik yang telah dilakukan oleh pimpinan di fakultas, peneliti telah menganalisis dan dapat menyimpulkan bahwa pimpinan atau dekan fakultas sudah menerapkan salah satu prinsip-prinsip *human relation* yaitu standar moral yang tinggi yaitu memperhatikan sikap tindak dan perilaku. Pimpinan yang memegang standar moral yang tinggi tidak hanya membangun kepercayaan dan kredibilitas di antara pegawai fakultas, tetapi juga memastikan bahwa institusi akademik beroperasi dengan integritas dan etika yang kuat.

4. *Common Interest* (Kepentingan Bersama)

Human relation menempatkan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi. *Human relation* yang baik adalah hubungan yang seimbang dan tidak memihak kepentingan, sehingga kepentingan bersama mesti di atas kepentingan pribadi. Semua pihak diuntungkan dalam kasus ini. Semua pihak yang terkait dan terikat dalam satu hubungan akan berbagi rasa kebersamaan, kesuksesan yang dicapai harus dirasakan oleh semua pihak.

Pimpinan atau dekan melaksanakan suatu kebijakan tentu merupakan kepentingan lembaga, meningkatnya kualitas lembaga itu merupakan kepentingan bersama bukannya kepentingan individu. Pegawai dan pimpinan bekerja untuk kepentingan lembaga dan untuk akreditasi. Menurut wakil dekan mengutamakan kepentingan bersama merupakan suatu kewajiban bagi setiap aparat sipil negara.

Pimpinan bertanggung jawab dalam proses perkembangan dan peningkatan suatu institut. Salah satu bentuk tanggung jawab pimpinan adalah membuat keputusan demi kepentingan bersama. Pegawai dapat saling memotivasi untuk bekerja dengan baik dan bertanggung jawab, dengan asumsi bahwa jika pekerjaan berhasil maka semua akan merasakan keberhasilannya, namun jika gagal maka semua akan merasakan kegagalannya.

Implementasi *human relation* dalam pelayanan akademik yang telah dilakukan oleh pimpinan di fakultas, peneliti telah menganalisis dan dapat menyimpulkan bahwa pimpinan mengutamakan kepentingan bersama di atas

kepentingan pribadi karena kepentingan bersama merupakan kepentingan lembaga, mendahulukan kepentingan lembaga bisa meningkatkan kualitasnya. Pegawai/karyawan bekerja untuk kepentingan lembaga dan mempengaruhi akreditasi. Membicarakan kepentingan lembaga sama halnya berbicara tentang kepentingan bersama. Hal ini sejalan dengan salah satu prinsip-prinsip dari *human relation* yaitu mengutamakan kepentingan demi tercapainya tujuan bersama.

5. *Open Communications* (Keterbukaan Komunikasi)

Staf pelayanan melakukan komunikasi yang terbuka kepada mahasiswa, sehingga tercipta saling pengertian dan pemahaman. Staf juga menyampaikan langsung kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan jika terdapat masalah. Pimpinan terbuka terkait apa yang mau dikerjakan. Menurut Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, keterbukaan ialah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, pimpinan terbuka termasuk pada hal keuangan, registrasi. Tugas-tugas sudah diberikan dengan jelas sehingga pegawai sudah tau tugasnya, sehingga tidak ada tumpang tindih dan pemberian tugas berdasarkan dengan kompetensi dan kemampuan masing-masing.

Human relation yang baik adalah keterbukaan dalam hubungan, sehingga tercipta saling percaya. Sikap tertutup dalam suatu hubungan akan mempengaruhi kualitas hubungan, bahkan bisa membawa pada rusaknya suatu hubungan. Oleh karena itu, sikap keterbukaan dipandang perlu dalam *human relation*. Hubungan yang dilandasi keterbukaan berdampak pada respon pegawai yang merasa diperhatikan, dilibatkan, dan sebagai bagian dari perusahaan atau institut, tidak hanya sebagai pekerja yang dimanfaatkan oleh institut.

Implementasi *human relation* dalam pelayanan akademik yang telah dilakukan oleh pimpinan di fakultas, peneliti telah menganalisis dan dapat menyimpulkan bahwa pimpinan terbuka, tidak ada yang disembunyikan dalam hal pekerjaan. Keterbukaan kita itu ialah bekerjalah sesuai dengan tupoksinya (tugas pokok dan fungsi) masing-masing. Hal ini sejalan dengan salah satu dari prinsip-prinsip *human relation* yaitu prinsip melakukan suatu komunikasi yang sifatnya

terbuka, agar tercipta saling pengertian, pemahaman, dan menjadikan pelaksanaan tugas menjadi efektif. Keterbukaan komunikasi yang efektif dari pimpinan fakultas tidak hanya membangun kepercayaan dan pengertian di antara anggota fakultas, tetapi juga memungkinkan lingkungan akademik yang kolaboratif dan berdaya.

6. *Participation* (Partisipasi)

Human relation tidak boleh dilandasi pada hubungan yang hanya melibatkan satu pihak dalam hubungan, tetapi semua pihak yang ada dalam lingkungan hubungan tersebut terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang bertujuan mempererat hubungan yang ada. Jika suatu hubungan hanya melibatkan salah satu pihak, maka yang terjadi adalah persaingan yang tidak sehat dan salah satu pihak akan mengedepankan kepentingan pribadinya. Hal ini dapat merusak hubungan tersebut. Jika suatu hubungan melibatkan semua pihak dalam kegiatan, maka terjadi keharmonisan, yang artinya *human relation* terlaksana dengan baik.

Dalam konteks organisasi atau perusahaan, hubungan yang dimaksud adalah hubungan manusia yang berada dalam lingkungan perusahaan. Jika ada kegiatan-kegiatan perusahaan, sebaiknya bukan hanya dilaksanakan oleh pimpinan, tetapi juga oleh karyawan sebagai bagian dari perusahaan.

Pimpinan memasukkan pegawai dalam surat keterangan (SK), jadi semua pegawai dimasukkan dalam kegiatan-kegiatan lain, cuman dalam suatu kegiatan tidak semua tenaga registrasi dimasukkan karena pegawai akan lelah dan pimpinan juga melibatkan pegawai dengan kadang berdiskusi, menyampaikan ide dan pendapat. Pimpinan mengundang pegawai dalam kegiatan sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Pelibatan pegawai dalam kegiatan fakultas telah diimplementasikan pimpinan fakultas. Implementasi *human relation* ini membuat pegawai merasa punya peran dalam fakultas, bukan hanya sebagai pekerja yang dimanfaatkan. Hal ini dapat menciptakan tanggung jawab pegawai untuk bekerja sebaik mungkin demi keberhasilan fakultas atau institut.

Implementasi *human relation* dalam pelayanan akademik yang telah dilakukan oleh pimpinan di fakultas, peneliti telah menganalisis dan dapat menyimpulkan bahwa pimpinan memasukkan dalam surat keterangan (SK), semua pegawai dimasukkan dalam kegiatan-kegiatan fakultas, cuman dalam suatu kegiatan tidak semua tenaga registrasi dimasukkan karena jika setiap ada kegiatan dan jika mereka semua dimasukkan maka mereka akan kelelahan dan akan ada pekerjaan yang tidak selesai. Hal ini sejalan dengan salah satu dari prinsip-prinsip *human relation* yaitu melibatkan partisipan dalam menyampaikan ide, pendapat, dan sumbang saran untuk mencapai tujuan bersama. Melibatkan partisipan secara aktif tidak hanya meningkatkan rasa memiliki dan motivasi diantara anggota fakultas, tetapi juga memungkinkan keputusan yang lebih baik dan lebih terinformasi karena melibatkan berbagai perspektif.

3. Variabel Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan

1. *Communication* (Komunikasi)

Komunikasi merupakan upaya untuk menyebarluaskan informasi, baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas. Dalam penyampaian informasi, perlu ketepatan waktu dalam penyampaian informasi, harus jelas informasi yang disampaikan, serta memerlukan ketelitian dan konsistensi agar informasi yang disampaikan tidak menimbulkan kesimpang siuran.

Yang menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara pelaksana program dan kelompok sasaran memastikan bahwa setiap kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

Staf pelayanan menyampaikan informasi dengan jelas kepada mahasiswa dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, namun masih ada mahasiswa kurang paham akan informasi yang disampaikan oleh staf dan menjadi sebab kurang efektifnya pelayanan yang dilakukan. Mahasiswa seharusnya memperhatikan dengan

baik apa yang disampaikan oleh staf pelayanan agar informasi tersampaikan dengan baik.

Dalam konteks pelayanan akademik, variabel komunikasi ini harus diimplementasikan secara efektif untuk memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama mengenai kebijakan, prosedur, dan perubahan yang terjadi. Hal ini membantu menciptakan lingkungan akademik yang lebih teratur, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

2. *Resource* (Sumber Daya)

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan dan 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. Sumber daya di sini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan yang dijelaskan sebagai berikut:

a) Sumber daya manusia (Staff)

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikas, profesionalitas, dan kompeten dibidangnya, staf pelayanan belum profesional dalam memberikan pelayanan karena masih ada staf yang bersikap memberikan respon marah, sesekali judes ketika ada mahasiswa yang bertanya. Sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya

manusia yang kehandalan sumber daya manusia, implementasi kebijakan akan berjalan lambat.

b) Anggaran

Dalam implementasi kebijakan, anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi atas suatu program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

c) Fasilitas

Fasilitas atau sarana prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

d) Informasi dan Kewenangan

Informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasi suatu kebijakan. Sementara wewenang berperan penting terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki.

3. Disposisi atau sikap

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan dan 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 kebijakan 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 implementor 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.

Pimpinan dan pegawai bekerja sesuai standar operasional prosedur dan peraturan akademik yang ada di fakultas dan tidak bisa melakukan hal-hal di luar dari SOP yang telah ditetapkan dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Pimpinan memberikan apresiasi penghargaan kepada pegawai yang mempunyai kinerja yang bagus, pimpinan juga menghargai apa yang telah dikerjakan oleh pegawai, memberikan nilai bagus jika pekerjaan yang dilakukan bagus, namun jika pekerjaannya tidak memenuhi standar maka dilakukan pembinaan dan bimbingan agar bekerja dengan baik.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi 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 *standar operation procedur* (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor 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.

Pimpinan dan pegawai tidak bisa melakukan hal-hal di luar dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, oleh karena itu semua pelayanan yang diberikan berdasarkan SOP yang telah disusun dan disepakati bersama. Pelayanan juga harus sesuai dengan Peraturan Akademik (PERAK). Pelayanan yang ada di fakultas ushuluddin adab dan dakwah sudah

maksimal dilakukan dan sudah memenuhi rasio mahasiswa dengan tenaga administrasi yang ada, sehingga pelayanan berjalan dengan lancar dan semua pekerjaan dapat terselesaikan, tidak ada pekerjaan yang tertunda.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan dari skripsi penulis yang berjudul “Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare”, maka penulis dapat mengambil kesimpulan akhir yaitu sebagai berikut:

1. Interaksi simbolik dalam pelayanan akademik:

- a. Pikiran (*Mind*) dalam Pelayanan Akademik. *Mind* berfungsi untuk membentuk makna melalui simbol-simbol dalam komunikasi. Dalam konteks pelayanan akademik, ekspresi wajah yang tidak ramah dari staf dapat menghambat pemahaman mahasiswa dan mengurangi kepuasan mereka. Staf harus menggunakan simbol-simbol komunikasi yang positif untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.
- b. Diri (*Self*) dalam Pelayanan Akademik. Diri atau *self* berkembang melalui interaksi sosial dan refleksi terhadap penilaian orang lain. Staf pelayanan akademik harus menunjukkan sikap profesional, termasuk komitmen dan rasa hormat terhadap mahasiswa. Namun, jika staf bersikap cuek atau judes, hal ini mencerminkan kurangnya profesionalisme dan berdampak negatif pada kepuasan mahasiswa.
- c. Masyarakat (*Society*) dalam Pelayanan Akademik. *Society* mencakup berbagai aspek sosial yang mempengaruhi interaksi dan pembentukan makna. Interaksi yang baik antara staf dan mahasiswa penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan hubungan sosial yang harmonis. Meskipun interaksi staf sudah baik, sikap kurang ramah masih menjadi masalah yang harus diperbaiki agar mahasiswa merasa lebih puas.

2. Prinsip-prinsip *Human Relation* adalah sebagai berikut:

- a. Kepentingan Individu. Pimpinan fakultas dan staf pelayanan telah menerapkan prinsip human relation dengan memperhatikan kepentingan individu. Meskipun ada variasi dalam sikap staf yang terkadang cuek atau *badmood*, pimpinan berusaha mendukung dan memberi penghargaan kepada pegawai dengan kinerja baik. Prinsip ini mendukung hubungan yang saling mempengaruhi dan memperbaiki perilaku dalam organisasi.
- b. Saling Menerima. Pimpinan dan pegawai di fakultas saling menerima dan memahami peran masing-masing, bekerja sesuai tupoksi, dan menghormati pekerjaan satu sama lain. Hal ini menciptakan suasana kerja yang harmonis dan saling menghargai, yang merupakan prinsip penting dari human relation.
- c. Standar Moral yang Tinggi. Pimpinan fakultas menerapkan standar moral yang tinggi dengan menghargai dan memberikan apresiasi kepada pegawai atas kinerja mereka. Ini membangun lingkungan akademik yang sehat dan berintegritas, mendukung kredibilitas dan kepercayaan di antara pegawai serta memastikan operasional institusi dengan etika yang kuat.
- d. Kepentingan Bersama. Pimpinan fakultas menempatkan kepentingan lembaga di atas kepentingan pribadi, yang mendukung kualitas dan akreditasi lembaga. Semua pihak bekerja untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas lembaga, dan berbagi hasil keberhasilan atau kegagalan.
- e. Keterbukaan Komunikasi. Keterbukaan komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan dan staf pelayanan memungkinkan saling pengertian dan pemahaman yang baik. Pimpinan juga terbuka mengenai tugas, tanggung jawab, dan informasi penting, yang mendukung lingkungan kerja yang kolaboratif dan efektif.
- f. Partisipasi. Pimpinan melibatkan pegawai dalam kegiatan fakultas sesuai tupoksi masing-masing, yang meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab pegawai. Partisipasi aktif pegawai dalam kegiatan fakultas membantu

menciptakan keharmonisan, meningkatkan motivasi, dan memungkinkan keputusan yang lebih baik melalui berbagai perspektif.

Secara keseluruhan, pimpinan fakultas telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip human relation yang mencakup perhatian terhadap individu, saling menerima, standar moral tinggi, kepentingan bersama, keterbukaan komunikasi, dan partisipasi aktif. Implementasi prinsip-prinsip ini mendukung hubungan yang sehat, lingkungan kerja yang harmonis, dan pencapaian tujuan bersama dalam fakultas.

3. Variabel-variabel implementasi adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi. Komunikasi yang efektif sangat penting dalam penyampaian informasi untuk memastikan bahwa kebijakan dan prosedur dilaksanakan dengan baik. Staf pelayanan harus menyampaikan informasi dengan jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh mahasiswa. Ketidapahaman dari mahasiswa dapat mengurangi efektivitas pelayanan, sehingga komunikasi harus dilakukan secara tepat waktu, jelas, dan konsisten untuk menghindari kesimpangsiuran.
- b. Sumber Daya. Sumber daya adalah kunci untuk implementasi kebijakan yang efektif. Ini mencakup:
 - Sumber Daya Manusia: Kualitas dan kuantitas staf yang cukup penting untuk keberhasilan kebijakan. Staf yang tidak profesional dapat menghambat implementasi.
 - Anggaran: Dukungan anggaran yang memadai diperlukan untuk melaksanakan kebijakan dengan efektif.
 - Fasilitas: Sarana dan prasarana yang memadai juga penting untuk mendukung pelaksanaan kebijakan.
 - Informasi dan Kewenangan: Informasi yang relevan dan kewenangan yang jelas memastikan bahwa kebijakan dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Disposisi atau Sikap. Sikap dan karakter pelaksana kebijakan, seperti kejujuran dan komitmen, sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi

kebijakan. Pimpinan dan pegawai harus bekerja sesuai dengan SOP dan peraturan akademik yang ada. Penghargaan dan pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai.

- d. Struktur Birokrasi. Struktur birokrasi yang jelas dan tidak terlalu rumit mendukung implementasi kebijakan. SOP yang baik menjadi pedoman dalam melaksanakan kebijakan agar tidak menyimpang dari tujuan. Struktur birokrasi yang panjang dan terfragmentasi dapat menyebabkan pengawasan melemah dan prosedur yang kompleks, menghambat fleksibilitas organisasi.

Secara keseluruhan, komunikasi yang efektif, sumber daya yang memadai, sikap pelaksana kebijakan yang baik, dan struktur birokrasi yang efisien adalah faktor-faktor penting untuk implementasi kebijakan yang sukses dalam pelayanan akademik. Implementasi yang baik membutuhkan perhatian pada semua aspek ini agar kebijakan dapat dilaksanakan dengan efektif dan mencapai tujuan yang diinginkan.

B. Saran

Guna memberikan sumbangan dari hasil penelitian dan ide-ide yang berkenan dengan implementasi *human relation* dalam pelayanan akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, peneliti memberikan saran berupa masukan serta motivasi yang mudah-mudahan dapat bermanfaat.

- a. Bagi Staf Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah untuk lebih meningkatkan lagi *human relation* kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan di fakultas supaya mahasiswa puas akan pelayanan yang diberikan. Kemudian untuk mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah ketika diberikan pelayanan kepada staf fakultas harus sabar dan tetap mengikuti aturan yang ada di Fakultas.
- b. Bagi Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, penulis berharap skripsi ini memberikan kontribusi dan gambaran sebagai bahan acuan

yang dijadikan sebagai literatur pada penelitian mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam dalam mengerjakan skripsi yang berkaitan dengan Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah IAIN Parepare.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al Karim

Abdullah, Siti Nur Alfia. 2019. *Interaksionisme Simbolik Perempuan Muslim dalam Aksi Gejayan Memanggil*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Jurnal Ilmiah Syiar.

Adawiyah, Sa'diyah El. 2020. *Human Relation*. Jakarta Timur: Edu Pustaka.

Adhi, Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiro. 2019. *Metode penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo(LPSP).

Adri, Alfi. 2014. *Implementasi Human Relations Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Regional XII Pekanbaru*. Tugas Akhir, S-1, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA.

Darmawan Sanusi, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan. 2021. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang*. Journal Governance and Politics

Diningrum Citraningsih, Hanifah Noviandari. 2022. *Interaksionisme Simbolik: Peran Kepemimpinan Dalam Pengambilan Keputusan*. Journal Sosial Science Studie.

Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Lisbeth Mananeke, Hendra N. Tawas. 2015. *Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal EMBA.

Hamzah, M. Amir. 2015. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kampus Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ilmu Pemerintah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.

- Hartono, Jugiyanto. 2018. *Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hidayat, Dasrun. 2014. *Media Public Relation*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Isnaeni, Ani. 2023. *Penerapan Prinsip-prinsip Human Relations Oleh kepala Dinas Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Pemuda, Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Boyolali*. Skripsi Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
- Kementerian Agama RI. 2014. *Al-Quran dan Terjemahan*. Surakarta: Ziyad Books.
- Koto, Muhammad Obby Yusuf. 2017. *Implementasi Human Relations Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dalam Pelayanan Akademik*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Mekarisce, Arnild Augina. 2020. *Teknik Pemeriksaan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat.
- Mukarom, Zaenal. 2020. *Teori-teori Komunikasi*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mulyadi. 2015. *Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Retno Tri Cahyani, Rita Destiwati. 2021. *Interaksi Simbolik Antar Gamers pada Komunitas Game Online Call Of Duty Mobile Zombiesky Esport (Kajian Komunikasi Interpersonal)*". Jurnal Ilmu Komunikasi.
- Rizki, Muhammad. 2020. *Konsep Diri Pemain Game Online Smartphone Di Kalangan Komunitas Gamers Kota Palembang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Islam Negeri Raden Fatah.
- Sagala, Syaiful. 2020. *Pendekatan Model Kepemimpinan*. Jakarta: Kencana.
- Saleh, Sirajuddin. 2017. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.

- Sinambela, Lijak Poltak. 2023. *Pengaruh Implementasi Program Qlue Dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2015-2018*. Jurnal Sosial Humaniora.
- Umiarso, Elbadiansyah. 2014. *Interaksionisme Simbolik: Dari Era Klasik Hingga Modern*". Jakarta: Rajawali Pers.
- Widodo, Joko. 2021. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Malang: Media Nusa Creative.
- Zubair, Muhammad Kamal, et al, eds. 2020. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press.







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
 FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
 Jalan Amal Bakti No. 8 Sorong, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor: B-2021/In.39.7/PP.00.9/05/2021

Parepare, 10 Mei 2021

Hal : **Surat Penetapan Pembimbing Skripsi An. SERLI**

Kepada Yth. Bapak/Ibu:

1. Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag
2. Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I

Di-
Tempat

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Dengan hormat, menindaklanjuti penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Parepare dibawah ini:

N a m a : SERLI
NIM : 17.3100.047
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI LAYANAN AKADEMIK DI IAIN PAREPARE

Untuk itu kami memberi amanah Kepada Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi pada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian Surat Penetapan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan, sebelumnya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr.Wb

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan
Dakwah



H. Abd. Halim K



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-2443/In.39/FUAD.03/PP.00.9/07/2024

15 Juli 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. Walikota Parepare
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: SERLI
Tempat/Tgl. Lahir	: PAREPARE, 14 September 1999
NIM	: 17.3100.047
Fakultas / Program Studi	: Ushuluddin, Adab dan Dakwah / Komunikasi dan Penyiaran Islam
Semester	: XIV (Empat Belas)
Alamat	: JLN. WISATA JOMPIE KEC. SOREANG KEL. BUKIT HARAPAN KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah Walikota Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

IMPLEMENTASI HUMAN RELATION DALAM PELAYANAN AKADEMIK DI FUAD IAIN PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 15 Juli 2024 sampai dengan tanggal 15 Agustus 2024.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.

NIP 196412311992031045

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

PAREPARE

SRN IP000601



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 601/IP/DPM-PTSP/7/2024

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA : **SERLI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
Jurusan : **KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**

ALAMAT : **JL. WISATA JOMPIE PAREPARE**
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **IMPLEMENTASI HUMAN RELATION DALAM PELAYANAN AKADEMIK DI FUAD IAIN PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **16 Juli 2024 s.d 16 Agustus 2024**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **22 Juli 2024**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
 FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

SURAT KETERANGAN SELESAI MENELITI

Nomor: B-2846/ln.39/FUAD.03/PP.00.9/07/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare

Nama : Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
 NIP : 196412311992031045
 Pangkat / Golongan : Pembina / IV b
 Jabatan : Dekan
 Instansi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : SERLI
 NIM : 17.3100.047
 Alamat : JLN. WISATA JOMPIE KEC. SOREANG KEL. BUKIT HARAPAN
 KOTA PAREPARE
 Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
 Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
 Semester : XIV (Empat Belas)
 Tahun Akademik : 2023-2024

Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada IAIN Parepare.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 25 Juli 2024

Dekan,



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
 NIP 196412311992031045

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HERA

Alamat Asal : PINRANG

Jenis Kelamin : PEREMPUAN

Semester : DELAPAN

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan kepada saudari Serli yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare”

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 09 -Juli -2024.


(.....Hera:.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : linda

Alamat Asal : Majene

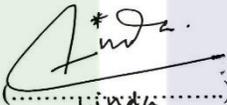
Jenis Kelamin : Perempuan

Semester : Semester II tahun 2023/2024

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan kepada saudari Serli yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04/07/2024 .


(.....Linda.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Aulia Nabila

Alamat Asal : Baffu

Jenis Kelamin : Perempuan

Semester : 8

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan kepada saudari Serli yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 05 Juli 2024


(.....Siti Aulia Nabila.....)


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Jihan Putri Umairah*

Alamat Asal : *Baru*

Jenis Kelamin : *perempuan*

Semester : *dua*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan kepada saudara Serli yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 5 Juli 2024.

Jihan Putri Umairah
(*Jihan Putri Umairah*)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RANI
Alamat Asal : Pinrang
Jenis Kelamin : Perempuan
Semester : 8

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan kepada saudari Serli yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 07 Juli 2024


(.....Rani.....)


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuni Asmirasari

Alamat Asal : Suppa

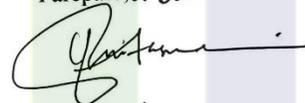
Jenis Kelamin : Perempuan

Semester : VIII

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan kepada saudara Serli yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 07 Juli 2024


(.....Yuni Asmirasari.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SISKA
Alamat Asal : Jl. Wisata Jompie .
Jenis Kelamin : Perempuan
Semester : Delapan

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan kepada saudari Serli yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 05 Juli 2024


(.....SISKA.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Iskandar, M.Sos.I.

Alamat Asal :

Jenis Kelamin :

Semester : - (Wakil Dekan Bidang Akademik, kemahasiswaan, Kelembagaan)

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan kepada saudari Serli yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 22 Juli 2024

(.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SAFITRI, S.M

Alamat Asal :

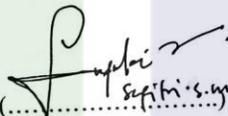
Jenis Kelamin : perempuan

Semester : — (staf ~~di~~ Fakultas FUAD).

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan kepada saudari Serli yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 Juli 2024


(..... Safitri, S.M.)



IAIN
PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. A. Murkidam, M. Hum.

Alamat Asal : Majene.

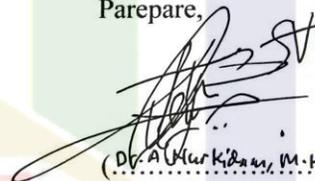
Jenis Kelamin : Laki-laki.

Semester : Dekan FUAD.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan kepada saudari Serli yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik Di FUAD IAIN Parepare”

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,



(Dr. A. Murkidam, M. Hum.)

PAREPARE

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH Jl. Amal Bakti No 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

NAMA : SERLI
 NIM : 17.3100.047
 FAKULTAS : USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
 PRODI : KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
 JUDUL : IMPLEMENTASI *HUMAN RELATION* DALAM PELAYANAN
 AKADEMIK DI FUAD IAIN PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

A. Layanan Akademik di FUAD IAIN Parepare

1. Bagaimana mekanisme pelayanan akademik yang ada di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah?
2. Apakah staf pelayanan akademik sudah memberikan penjelasan tentang mekanisme dan prosedur yang ada di FUAD?
3. Apakah staf pelayanan mampu menjelaskan prosedur dengan baik?
4. Apakah pelayanan akademik di FUAD sudah mengikuti standar operasional prosedur?
5. Bagaimana sikap staf pelayanan di FUAD dalam memberikan pelayanan?
6. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang ada di FUAD?

B. Implementasi *Human Relation* Dalam Layanan Akademik Di FUAD

1. Bagaimana interaksi staf pelayanan dengan mahasiswa yang membutuhkan pelayanan, apakah interaksinya sudah bagus atau tidak dalam memberikan pelayanan?

2. Apakah mahasiswa sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?
3. Bagaimana jika seorang pegawai memiliki hubungan yang kurang baik kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan?
4. Bagaimana perlakuan pimpinan terhadap kepentingan pegawai?
5. Bagaimana pimpinan menghargai pegawai?
6. Bagaimana menciptakan hubungan saling menghargai?
7. Bagaiman mengutamakan kepentingan bersama?
8. Bagaimana terbuka dalam segala hal terkait pekerjaan?
9. Bagaimana melibatkan pegawai dalam setiap kegiatan?

Parepare, 04 Juli 2024

Mengetahui

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag.
NIP. 197605012000032002

Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I
NIP. 198301162009011005

PAREPARE

BIOGRAFI PENULIS



SERLI adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 14 September 1999, di Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak kedua dari 4 bersaudara dari pasangan Syarifuddin dan Sakka. Penulis pertama kali masuk pendidikan di SD Negeri 54 Parepare 2005 dan tamat 2011 pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 6 Parepare dan tamat pada tahun 2014. Setelah tamat di SMP penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Parepare mengambil jurusan IPA dan tamat pada tahun 2017. Di tahun yang sama penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri IAIN Parepare Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Peneliti telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir ini. Semoga dengan penulis tugas akhir ini mampu memberikan kombinasi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Implementasi *Human Relation* Dalam Pelayanan Akademik di FUAD IAIN Parepare”

PAREPARE