

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL STAF
PERPUSTAKAAN PADA PELAYANAN PEMUSTAKA (STUDI PADA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN)**

Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana (S1) Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)

YUSYIFA ALIFIA ROSE

1910414320031



Program Studi Ilmu Komunikasi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Brigjend H. Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Implementasi Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan pada Pelayanan
Pemustaka (Studi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan
Selatan)

A. Nama Mahasiswa : Yusyifa Alifia Rose

NIM : 1910414320031

B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai 79,6 (A -) dalam
ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 16 Juni 2023.

C. Tim Penguji:

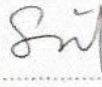
a. Ketua

Lalita Hanief, S.Sos., M.Si
NIP. 198707122008122001

(.....)


b. Sekretaris

Sarwani, S.Sos., M.Med., Kom
NIP. 197805212008121002

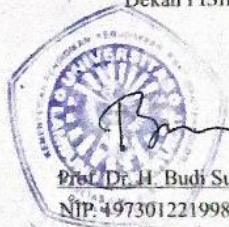
(.....)


c. Anggota

Astinana Yulianti, S.S., M.I.Kom
NIP. 198907302019032018

(.....)

Mengetahui,
Dekan FISIP ULM




Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 497301221998021001

Banjarmasin, 26 Juni 2023
Ketua Pembimbing

Lalita Hanief, S.Sos., M.Si
NIP. 198707122008122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at Enam Belas Juni Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3288/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Yusyifa Alifia Rose
NIM : 1910414320031
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Implementasi Komunikasi interpersonal Staf Perpustakaan dalam Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan)

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian : 14.00 s/d selesai
Nilai : 70,46 (A-)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

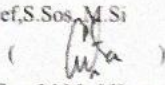
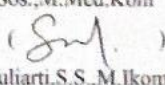

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 16 Juni 2023

Tim Penguji,

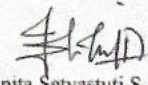
Mahasiswa yang diuji,

Yusyifa Alifia Rose

1. Ketua : Lalita Hanief, S.Sos., M.Si
()
2. Sekretaris : Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom
()
3. Anggota : Astinana Yuliarti, S.S., M.Ikom
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,


Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si
NIP. 198208212006042002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yusyifa Alifia Rose

Tempat/tanggal lahir : Banjarmasin, 14 Juli 2001

Nim : 1910414320031

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tulisan dan data yang dimuat dalam skripsi ini adalah asli hasil penelitian penulis bukan merupakan hasil plagiat. Apabila dikemudian hari terdapat adanya penyimpangan dan peniruan dalam penelitian ini, maka penulis akan bersedia menerima sanksi sebagaimana mestinya, sesuai dengan hukum dan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini, penulis buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Juni 2023

Yang membuat pernyataan

Yusyifa Alifia Rose

ABSTRAK

Yusyifa Alifia Rose. 1910414320031. 2023. Implementasi Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan pada Pelayanan Pemustaka (Studi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan). Di bawah bimbingan Ibu Lalita Hanief.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi interpersonal oleh Staf Perpustakaan pada pelayanan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Staf Perpustakaan telah mengimplementasikan aspek efektifitas komunikasi interpersonal dari Joseph A. Devito yaitu, staf perpustakaan berkomunikasi secara terbuka dengan menyediakan wadah aspirasi pemustaka berupa angket dan laman ulasan, staf perpustakaan berempati dengan selalu menawarkan pertolongan kepada pemustaka, aspek sikap mendukung dilakukan oleh staf perpustakaan dengan melakukan pendataan saran koleksi buku dari pemustaka, aspek sikap positif dilakukan oleh staf perpustakaan berupa memberikan respon dan gestur yang positif, serta aspek kesamaan dengan tidak adanya perbedaan perlakuan yang dilakukan oleh staf perpustakaan kepada pemustaka.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Staf Perpustakaan, Pustakawan, Pemustaka

ABSTRACT

Yusyifa Alifia Rose. 1910414320031. 2023. Implementation of Interpersonal Communication of Library Staff in User Services (Study at the Library and Archives Service of South Kalimantan Province). Under the guidance of Mrs. Lalita Hanief.

This research was conducted aiming to find out how the implementation of interpersonal communication by Library Staff in user services at the Library and Archives Service of South Kalimantan Province.

The research method used in this study is a qualitative method with a descriptive research type that uses data collection techniques through interviews, observation, and documentation. In this study also used qualitative data analysis techniques according to Matthew B. Miles and A. Michael Huberman.

The results of this study indicate that the library staff has implemented aspects of the effectiveness of interpersonal communication from Joseph A. Devito, namely openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and similarity. Library staff communicate openly by providing a forum for the aspirations of users in the form of questionnaires and reviews on the website. The library staff empathizes with always offering help to users, aspects of a supportive attitude are carried out by library staff by collecting data on suggestions for collection of books from users, aspects of a positive attitude are carried out by library staff in the form of giving positive responses and gestures, as well as aspects of similarity with no differences in treatment by library staff to users.

Keywords: *Interpersonal Communication, Library Staff, Librarians, Librarians*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan pada Pelayanan Pemustaka (Studi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan)”. Penulisan skripsi ini dikarenakan adanya kewajiban dan tanggung jawab yang harus penulis jalankan sebagai mahasiswa untuk memenuhi tugas akhir guna meraih gelar Sarjana Ilmu Komuniasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa semua itu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dan semangat dari beberapa pihak. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang terhormat kepada :

1. Allah S.W.T karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.SI., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M. Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi
5. Ibu Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh S. Pd, MA selaku dosen penasehat akademik.
6. Ibu Lalita Hanief S.Sos., M.Si, selaku dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya dan memberikan ilmu, saran, dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan, saran, dan koreksi pada skripsi peneliti.
8. Ibu Astinana Yuliarti, S.S.,M.Ikom selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan, saran, dan koreksi pada skripsi peneliti.
9. Orang Tua yang senantiasa selalu memanjatkan doa tulus demi kelancaran segala hal yang penulis lakukan, serta ikhlas membantu dalam dukungan moral maupun moril.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat beberapa kekurangan, maka dengan rendah hati peneliti mengharap kritik dan masukan agar kedepannya dapat memperbaiki kekurangan tersebut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat pengetahuan bagi pembaca serta penulis sendiri.

Banjarmasin, 17 Maret 2023

Peneliti,

Yusyifa Alifia Rose

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	4
ABSTRAK.....	5
<i>ABSTRACT</i>.....	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR BAGAN.....	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Sejenis	14
2.2 Tinjauan Konseptual	21
2.3 Tinjauan Teori.....	35

2.4 Kerangka Pemikiran	37
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Tipe Penelitian.....	39
3.3 Objek Penelitian.....	39
3.4 Informan Penelitian	40
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.8 Triangulasi Data	44
3.9 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	45
BAB IV.....	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum.....	47
4.1.1 Logo Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan... 47	
4.1.2 Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan..... 47	
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	51
4.1.4 Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan 53	
4.1.4.1 Visi.....	53
4.1.4.2 Misi.....	53

4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi.....	54
4.1.5.1 Tugas Pokok.....	54
4.1.5.2 Fungsi.....	54
4.1.6 Jenis-Jenis Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	55
4.1.7 Sistem Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	56
4.1.8 Sarana dan Prasarana	57
4.1.8.1 Tanah dan Gedung.....	57
4.1.8.2 Koleksi.....	59
4.1.9 Jam Operasional	61
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan dan Kearsipan Bagian Layanan Umum pada Pelayanan Pemustaka	62
4.2.2 Pembahasan.....	76
4.2.2.1 Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan Bagian Layanan Umum pada Pelayanan Pemustaka	76
BAB V	82
PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

1.1 Daftar Jumlah Pengunjung 2017-2021	8
2.1 Matriks Penelitian Sejenis	17
3.1 Informan Penelitian	40
3.2 Tabel Waktu Penelitian	46

DAFTAR BAGAN

2.1 Kerangka Pemikiran	34
3.1 Triangulasi Metode	44
3.2 Triangulasi Sumber	45

DAFTAR GAMBAR

1.1 Ulasan Pengunjung di Google Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	5
1.2 Ulasan Pengunjung di Google Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	6
4.1 Logo Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	47
4.2 Perpustakaan Wilayah Kalimantan Selatan Tahun 1959	49
4.3 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Pedoman Wawancara	87
Lampiran II. Hasil Wawancara.....	90
Lampiran III. Dokumentasi	105