

PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN KOTA SAMARINDA

Mulyanto Hartono¹

Abstrak

Mulyanto Hartono, NIM 0902055346, Penerapan Komunikasi interpersonal Pengelola Dalam Melayani Pengunjung Perpustakaan Kota Samarinda. Di bawah bimbingan Drs. Sugandi, M.Si selaku dosen Pembimbing I dan Hikmah, S. Sos. MA selaku dosen Pembimbing II, Jurusan Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan dan komunikasi di “Perpustakaan Kota Samarinda”. Perpustakaan Kota Samarinda memeberikan kemudahan pemustaka untuk menambah ilmu dengan membaca dan pengelola perpustakaan kota samarinda memberikan pelayanan yang baik. Teknik analisis dalam penelitian kualitatif deskriptif ini menggunakan metode Purposive Sampling Dan Accidental Sampling yang meliputi data primer dan data sekunder.

Kata Kunci : *Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Perpustakaan*

PENDAHULUAN

Kantor perpustakaan Umum Kota Samarinda sebagai pusat sumber informasi menyimpan informasi pembelajaran dalam berbagai bentuk dan jenisnya, dapat dimanfaatkan oleh seluruhmasyarakat untuk pemenuhan kebutuhan akan informasi seperti untuk penelitian, belajar, mengisi waktu luang untuk membaca, dan sebagainya. Peranan perpustakaan pada sekarang ini tidak lagi terbatas pada buku-buku saja melainkan juga mencakup buku cetak lain yang bukan buku, misalnya: majalah, surat kabar, tape, film, microfilm, dan sebagainya yang dihasilkan oleh kemajuan ilmu dan teknologi.

Kondisi pengelolaan informasi ilmiah tersebut mengharuskan perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi harus berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan informasi pemustaka, selanjutnya mengadakan dan menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka tersebut. Dalam dunia bisnis, upaya ini dikenal sebagai upaya mempertahankan loyalitas pelanggan dengan cara memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan ini diharapkan akan membangun loyalitas yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan. Begitu pula perpustakaan seharusnya berusaha untuk lebih memperhatikan

¹ Mahasiswa Program S1 Imu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Mulyanto.hartono@yahoo.com

hubungan yang timbul dari proses rutinitas pemberian layanan dalam rangka mempertahankan pemustaka sebagai pelanggan perpustakaan, hal ini dimaksudkan untuk membangun dan memperbaiki loyalitas pemustaka serta untuk mempertahankan citra perpustakaan sebagai penyedia informasi yang tidak mengecewakan pemustaka.

Kehidupan sehari-hari sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan situasi bahkan terjadinya konflik sering disebabkan oleh adanya kesalah fahaman dalam berkomunikasi. Menghadapi situasi seperti ini, manusia baru akan menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dia dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar. Terutama ketika seseorang melakukan aktivitas dalam situasi yang formal, misal dalam lingkungan kerja, ketika aktivitas kerja seseorang berhadapan langsung dengan orang lain dimana sebagian besar kegiatannya merupakan kegiatan komunikasi interpersonal.

Perpustakaan merupakan institusi yang menyediakan jasa layanan informasi, maka otomatis kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak kegiatan perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas Bagian Pelayanan Perpustakaan sebagai pelaksana. Kualitas Bagian Pelayanan ditentukan oleh latar belakang pendidikan (keahlian), kepribadian dan kemampuan berkomunikasi. Keterampilan komunikasi interpersonal sangat penting bagi Bagian Pelayanan, karena dalam Bagian Pelayanan Perpustakaan.

Melalui kajian kebutuhan pemustaka (*user studies*) dan kajian perilaku pemustaka (*user behavior studies*) Perpustakaan Di Kota Samarinda diharapkan dapat memahami kebutuhan pemustaka dan cara mereka memenuhi kebutuhan tersebut. Informasi hasil kajian ini sangat bermanfaat bagi perpustakaan kota sebagai bahan evaluasi diri atau *feedback* untuk menyusun perencanaan, strategi kerja, dan mendesain sistem layanan perpustakaan sehingga benar-benar memenuhi harapan pemustaka. Sebagai sebuah perpustakaan yang berkomitmen pada kualitas layanan, perpustakaan harus pula melakukan kajian-kajian tersebut. Hasil kajian melahirkan temuan (*finding*) antara lain berupa metodologi, pola, model, dan sebagainya yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan.

Perpustakaan Kota Samarinda selama ini tidak pernah secara khusus melakukan kajian terhadap perilaku dan sikap pemustaka terhadap kualitas layanannya. Padahal kajian ini sangat penting dalam rangka perbaikan kualitas layanan yang terus menerus guna memenuhi kepuasan pemustaka dan meningkatkan jumlah kunjungan perpustakaan. Walaupun demikian, evaluasi diri setiap tahun dilakukan, yaitu melalui pembuatan dokumen laporan tahunan. Laporan tahunan ini berisi semua pelaksanaan kegiatan beserta pencapaian sesuai dengan rencana yang telah dibuat/disusun dalam Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) setahun sebelumnya. Oleh karena itu, laporan tahunan ini dapat

menjadi indikator kinerja perpustakaan secara umum yang dapat dipergunakan sebagai sarana evaluasi diri bagi pihak manajemen Perpustakaan Kota Samarinda.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka peneliti sangat tertarik untuk melihat Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pengunjung di Perpustakaan Kota Samarinda.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pustakawan menerapkan komunikasi interpersonal dalam melayani Pengunjung di Perpustakaan Kota Samarinda.

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani Pengunjung di Perpustakaan Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Suatu Penelitian tertentu mempunyai suatu kegunaan dan manfaat baik bagi peneliti maupun pihak lain yang akan menggunakannya. Sejalan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut :

1. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian dan sumber bacaan di lingkungan FISIPOL UNMUL.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi khususnya yang berkaitan dengan kajian Ilmu Sosial, Politik, dan Komunikasi mengenai Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pengunjung di Perpustakaan Kota Samarinda.
3. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Pembahasan dalam komunikasi memiliki sejarah intelektual yang panjang dan terhormat dalam peradaban. Kita kembali pada masa yunani kuno, ketika filsuf terkemuka seperti Aristoteles dan Plato mengajarkan ilmu retorika (keterampilan mengolah bahasa) sebagai kemampuan yang dibutuhkan untuk berpartisipasi dalam masyarakat. Dua ribu tahun sejak ilmu komunikasi dicetuskan, cakupannya meluas hingga meliputi interaksi dalam banyak hal. Hal tersebut mencakup komunikasi dalam diskusi kelompok, komunikasi keluarga, tradisi lisan masyarakat, komunikasi organisasi, dan komunikasi interpersonal. Beberapa tahun terakhir, ketertarikan pada komunikasi interpersonal telah menjamur hingga membuat disiplin ilmu ini menjadi salah satu area terbesar dan paling antusias untuk dipelajari. Permintaan siswa untuk belajar komunikasi interpersonal mengalami peningkatan. Para ilmuwan komunikasi menunjukkan

tanggung jawabnya dengan melaksanakan beragam penelitian dan menawarkan lebih banyak kelas komunikasi untuk membantu siswa belajar dan berinteraksi secara efektif dalam kehidupan sehari – hari.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal oleh Devito dalam Liliweri (2013, 24) didefinisikan sebagai pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik secara langsung. Selanjutnya bahwa komunikasi interpersonal, individu selain menunjukkan perhatian juga menunjukkan seberapa jauh perhatian itu diberikan. Semakin besar interaksi interpersonal yang ada menunjukkan semakin besar perhatian seseorang pada orang lain yang diajak komunikasi, sebaliknya semakin sedikit komunikasi interpersonal yang terjadi semakin kecil orang memperhatikannya.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terkandung dalam tatap muka dan saling mempengaruhi, mendengarkan, menyampaikan pernyataan, keterbukaan, kepekaan yang merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung.

Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal

Dari pengertian komunikasi interpersonal yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa komponen yang harus ada dalam komunikasi interpersonal. Menurut Suranto A. W (2011: 9) komponen-komponen komunikasi interpersonal yaitu:

1. Sumber/ komunikator Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.
2. Encoding Encoding adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan.
3. Pesan Merupakan hasil encoding. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan.
4. Saluran Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke oranglain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena

situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka.

5. **Penerima/ komunikan** Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komunikan inilah seorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat dipahami secara bersama oleh kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan.
6. **Decoding** Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macammacam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari proses sensasi, yaitu proses di mana indera menangkap stimuli.

Ciri – ciri Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan deskripsi puisi Buber, kita dapat mengidentifikasi komunikasi interpersonal sebagai proses transaksi (berkelanjutan) yang selektif, sistemis, dan unik, yang membuat kita mampu merefleksikan dan mampu membangun pengetahuan bersama orang lain. Kita akan membahas beberapa istilah kunci untuk memahami pengetahuan umum terkait komunikasi interpersonal. Ciri – Ciri Komunikasi Interpersonal ada delapan macam:

1. **Selektif**

Seperti yang telah di bahas sebelumnya, kita tak mungkin berkomunikasi secara akrab dengan semua orang yang di jumpai dalam kehidupan sehari-hari.

2. **Sistemis**

Komunikasi interpersonal dicirikan dengan sifat sistemis karena ia terjadi dalam sistem yang bervariasi. Terdapat banyak system yang melekat pada proses komunikasi interpersonal dan setiap system mempengaruhi apa yang kita harapkan dari orang lain.

3. **Unik**

Pada interaksi yang melampaui peran social, setiap orang menjadi unik dan oleh karena itu menjadi tidak tergantikan.

4. **Processual**

Komunikasi interpersonal adalah proses yang berkelanjutan. Hal ini berarti komunikasi senantiasa berkembang dan menjadi lebih personal dari masa ke masa.

5. **Transaksional**

Sifat transaksional yang secara alami terjadi dalam komunikasi interpersonal berdampak pada tanggung jawab komunikator untuk menyampaikan pesan secara jelas.

6. Individual

Bagian terdalam dari komunikasi interpersonal melibatkan manusia sebagai individu yang unik dan berbeda dengan orang lain. Ketika kita berbicara dalam konteks ini, kita tidak membahas peran social.

7. Pengetahuan Personal

Komunikasi interpersonal membantu perkembangan pengetahuan personal dan wawasan kita terhadap interaksi manusia. Agar dapat memahami keunikan individu, kita harus memahami pikiran dan perasaan orang lain secara personal.

8. Menciptakan makna

Inti dari komunikasi interpersonal adalah berbagi makna dan informasi antara dua belah pihak (Duck, 1994a, 1994b). Kita tidak hanya bertukar kalimat, tetapi juga saling berkomunikasi.

Jadi, sejauh ini kita sudah melihat komunikasi dalam sebuah rangkaian kesatuan, dari impersonal hingga interpersonal. Kita telah memahami bahwa cara terbaik untuk memahami komunikasi adalah sebagai proses transaksional, bukan linear.

Model Komunikasi Interpersonal

Model adalah representasi dari sesuatu dan bagaimana ia dapat bekerja. Model awal dari komunikasi interpersonal cukup sederhana, jadi kita akan membahasnya secara singkat. Kita akan melihat lebih dalam pada model terbaru yang menawarkan wawasan baru dalam memahami proses komunikasi interpersonal.

Model Komunikasi Interpersonal

1. Model Linear

Model linear awal ini memiliki kekurangan yang nyata. Hal tersebut di gambarkan sebagai komunikasi satu arah – dari pengirim ke penerima pasif. Implikasinya adalah pendengar tidak pernah mengirim pesan dan hanya menyerap secara pasif apa yang dikatakan oleh pembicara.

2. Model Interaktif

Model interaktif menggambarkan komunikasi sebagai proses di mana pendengar memberikan umpan balik sebagai respons terhadap pesan yang di sampaikan oleh komunikator.

3. Model Transaksional

Model transaksional menekankan pada pola komunikasi yang dinamis dan berbagai peran yang di jalankan seseorang selama proses interaksi. Salah satu ciri dari model ini adalah penjelasan mengenai waktu yang menunjukkan fakta bahwa pesan, gangguan, dan pengalaman senantiasa berubah dari waktu ke waktu.

Faktor Komunikasi Interpersonal

Pada dasarnya komunikasi adalah proses pertukaran informasi dari dua belah pihak atau lebih. Komunikasi antar pribadi adalah hanya melibatkan dua orang secara tatap muka sehingga pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. adapun faktor – faktor yang mempengaruhi interpersonal, Menurut Lunandi (1994, 85) ada enam faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Faktor-faktor tersebut adalah :

1. Citra Diri (*Self Image*)

Setiap manusia merupakan gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Dengan kata lain citra diri menentukan ekspresi dan persepsi orang. Manusia belajar menciptakan citra diri melalui hubungannya dengan orang lain, terutama manusia lain yang penting bagi dirinya.

2. Citra Pihak Lain (*The Image of The Others*)

Citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi. Di pihak lain, yaitu orang yang diajak berkomunikasi mempunyai gambaran khas bagi dirinya. Kadang dengan orang yang satu komunikatif lancar, tenang, jelas dengan orang lainnya tahu-tahu jadi gugup dan bingung. Ternyata pada saat berkomunikasi dirasakan campur tangan citra diri dan citra pihak lain.

3. Lingkungan Fisik

Tingkah laku manusia berbeda dari satu tempat ke tempat lain, karena setiap tempat ada norma sendiri yang harus ditaati. Disamping itu suatu tempat atau disebut lingkungan fisik sudah barang tentu ada kaitannya juga dengan kedua faktor di atas.

4. Lingkungan Sosial

Sebagaimana lingkungan, yaitu fisik dan sosial mempengaruhi tingkah laku dan komunikasi, tingkah laku dan komunikasi mempengaruhi suasana lingkungan, setiap orang harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan tempat berada, memiliki kemahiran untuk membedakan lingkungan yang satu dengan lingkungan yang lain.

5. Kondisi

Kondisi fisik punya pengaruh terhadap komunikasi yang sedang sakit kurang cermat dalam memilih kata-kata. Kondisi emosional yang kurang stabil, komunikasinya juga kurang stabil, karena komunikasi berlangsung timbal balik. Kondisi tersebut bukan hanya mempengaruhi pengiriman komunikasi juga penerima. Komunikasi berarti peluapan sesuatu yang terpenting adalah meringankan kesesalan yang dapat membantu meletakkan segalanya pada proporsi yang lebih wajar.

6. Bahasa Badan

Komunikasi tidak hanya dikirim atau terkirim melalui kata-kata yang diucapkan. Badan juga merupakan medium komunikasi yang kadang sangat efektif kadang pula dapat samar. Akan tetapi dalam hubungan antara orang

dalam sebuah lingkungan kerja tubuh dapat ditafsirkan secara umum sebagai bahasa atau pernyataan.

Dari Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi bisa dilakukan berbagai macam cara agar kita berkomunikasi lebih efektif dan lebih baik lagi.

Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir,2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Menurut Ahmad Batinggi (2011:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang - bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- c. Mampulancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.

- d. Menuntun orang ke arah yang tepat
3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan mana kala dalam kegiatan – kegiatan jasa di masyarakatitu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan.

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses , pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan manusia. Sedangkan menurut Ivancevich, Lorenzi, skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) Hakekat pelayanan adalah produk – produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan yang diberikan oleh lembaga – lembaga pemerintah kepada masyarakat di sebut dengan berbagai istilah, seperti pelayanan masyarakat, pelayanan umum, atau pelayanan public. Ketiga – tiganya memiliki batasan pengertian yang sama dan kadang kala penggunaan saling bertukar.

Maka dari itu pemerintah harus berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, walaupun akan sulit bagaimana harus mendapatkan penilaiannya, karena tujuan pelayanan publik adalah member kepuasan kepada masyarakat melalui hasil layanan publik yang baik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Yaitu penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada. Penulis mencoba menjabarkan kondisi konkrit dari obyek penelitian dan menghubungkan variabel-variabel dan selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian yang berkaitan dengan Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pengunjung di Perpustakaan Kota Samarinda.

Arikunto (2002:34) mengatakan bahwa ”penelitian deksriptif kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada, yaitu keadaan gejala yang dikumpulkan dilapangan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan”. Jadi yang penulis lakukan untuk melaksanakan penelitiannya harus sesuai dengan kondisi saat sedang melakukan penelitian, sesuai dengan gejala yang ada dilapangan, informasi yang diperoleh dan disajikan apa adanya sesuai dengan kenyataan.

Fokus Penelitian

Agar mempermudah dalam melaksanakan penelitian lapangan maka diperlukan fokus penelitian. Adapun fokus penelitian yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pengunjung Di Perpustakaan Kota Samarinda, yang meliputi beberapa unsur dibawah ini :

- a. *Openness* (keterbukaan)
- b. *Empathy*
- c. *Supportiveness* (mendukung)
- d. Rasa Positif (*Positiveness*)
- e. *Equality* (kesetaraan)

Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi hasil penelitian ini, penulis memerlukan data sebagai pendukung keseluruhan terhadap penulisan proposal ini dalam mencari dan mengumpulkan data – data tersebut penulis menggunakan teknik – teknik sebagai berikut:

Dalam penulisan proposal ini peneliti menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan sesuai dengan penulisan skripsi ini dengan, studi pustaka, dan penelitian langsung ke lapangan.

1. Studi Pustaka (*Library Research*) dimana dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari literatur dan mempelajari buku-buku petunjuk teknis serta teori-teori yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian proposal ini. Termasuk dalam teknik ini adalah Teknik Dokumentasi, Teknik Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder, yakni dengan cara menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen seperti : peraturan perundang – undangan, arsip, laporan dan dokumen pendukung lainnya yang memuat pendapat para ahli kebijakan sehubungan dengan penelitian.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penulis mengadakan penelitian langsung kelapangan yang menjadi obyek dari penulisan skripsi ini, dengan menggunakan teknik – teknik sebagai berikut :
 - a. *Observasi* yaitu secara langsung mengadakan penelitian ke obyek penelitian.
 - b. *Document research* yaitu penelitian dokumen yang berupa peraturan perundang – undangan, keputusan – keputusan yang berkaitan dengan penelitian ini.
 - c. Wawancara (*interview*) yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung pada responden untuk melengkapi keterangan – keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data Kualitatif (Kriyantono,2006:192) yang dimulai dari analisis berbagai data

yang berhasil dikumpulkan peneliti di lapangan. Data tersebut baik dari studi pustaka, dan penelitian lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menyajikan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan melalui observasi, wawancara dan penelitian dokumen yaitu mempelajari data-data, laporan dan arsip yang berhubungan dengan penelitian. Selain itu penulis akan memberikan gambaran umum Perpustakaan Kota Samarinda untuk lebih memudahkan penelitian dan penyajian data, maka penulis memberikan gambaran secara umum sebagai berikut:

Gambaran Umum Objek Penelitian

Letak Administratif Dan Luas Wilayah Kota Samarinda

Kota Samarinda yang merupakan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki topografi yang cenderung mendatar dan terletak didataran rendah. Kota Samarinda terletak pada ketinggian 7-25 meter dari permukaan laut dan berdasarkan PP No. 38 tahun 1996 tentang penempatan batas wilayah dan secara administratif Kota Samarinda memiliki wilayah luas total 71.800 Ha atau 718 km² dan memiliki 6 kecamatan diantaranya yaitu: Kecamatan Samarinda Ulu, Kecamatan Samarinda Utara, Kecamatan Samarinda Ilir, Kecamatan Samarinda Seberang, Kecamatan Palaran, Kecamatan Sungai Kunjang.

Pemekaran kecamatan kembali dilakukan seiring dengan pertumbuhan penduduk yang cukup pesat dan pelayanan masyarakat yang semakin meningkat. Kecamatan-Kecamatan di Samarinda yang semula berjumlah 6, kini dimerkarkan menjadi 10 kecamatan. 4 kecamatan hasil pemekaran tersebut antara lain: Kecamatan Samarinda Kota, Kecamatan Loa Janan Ilir, Kecamatan Sambutan, Kecamatan Sungai Pinang. Peresmian kecamatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 28 Desember 2010.

Kota Samarinda secara astronomis terletak pada posisi antara 117°03'00" - 117°18'14" Bujur Timur dan 00°19'02" - 00°42'34" Lintang Selatan, dengan wilayah perbatasan sebagai berikut:

Sebelah Utara	: Kecamatan Muara Bada
Sebelah Timur	: Kecamatan Aggana dan Sanga-sanga
Sebelah Selatan	: Kecamatan Loa Janan
Sebelah Barat	: Kecamatan Muara Badak dan Tengarong Seberang.

Gambaran Umum Perpustakaan Kota Samarinda.

Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Samarinda adalah Merupakan Unsur pendukung tugas Kepala Daerah di bidang Perpustakaan dan kearsipan. Dasar pembentukan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Samarinda adalah Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga teknis daerah Kota Samarinda, Bagian ke 12

Pasal 47 tentang lembaga teknis daerah berbentuk Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah.

Tugas Pokok dan Fungsi Perpustakaan Kota Samarinda

Tugas pokok Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Samarinda merupakan unsure pendukung mempunyai tugas pokok mendukung dan membantu kelancaran tugas Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah, guna melaksanakan Kebijakan daerah yang bersifat spesifik khususnya dibidang perpustakaan dan kearsipan :

1. Dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 12 Tahun 2008 untuk penyelenggaraan tugas pokoknya, Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Samarinda dan mempunyai fungsi Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan dan kearsipan sesuai dengan rencana strategis yang diterapkan pemerintah daerah.
2. Pemberian dukungan atas perencanaan, pembinaan, dan pengendalian kebijakan teknis di bidang perpustakaan dan kearsipan.
3. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian teknis di bidang program dan pengembangan.
4. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian teknis di bidang perpustakaan.
5. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian teknis di bidang kearsipan.
6. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan.
7. Pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional.
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Visi dan Misi Perpustakaan Kota Samarinda

Visi merupakan cara pandang jauh ke depan kemana Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Samarinda akan diarahkan dan apa yang akan dicapai maupun diperoleh, maka visi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Samarinda adalah “ Menjadi pusat informasi dan dokumentasi yang berbasis Teknologi Informasi (TI), Serta mencerdaskan masyarakat dan aparatur yang tertib administrasi”.

Sedangkan Misi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Samarinda sebagai berikut:

1. Melestarikan bahan pustaka sebagai hasil budaya bangsa.
2. Menyelenggarakan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
3. Membina, mengembangkan minat dan budaya baca masyarakat.
4. Melaksanakan Pembinaan, akuisisi, dan penyelamatan arsip.

5. Melaksanakan pengelolaan dan layanan keasripan.
6. Mewujudkan keasripan berbasis teknologi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian dilapangan bagaimana pustakawan menerapkan komunikasi interpersonal dalam melayani Pengunjung di Perpustakaan Kota Samarinda maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keterbukaan (*Openess*)

Perpustakaan Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan Pengelola Perpustakaan sudah menjalankan tugasnya dengan cukup baik hanya saja masing – masing Pengelola mempunyai sikap berbeda dalam memberikan pelayanan tetapi Perpustakaan terus berusaha menerapkan komunikasi yang baik terhadap pengelola maupun pemustaka.

2. Empati (*empathy*)

Perpustakaan Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup bagus dan seoptimal mungkin ini terlihat dari upaya pendekatan, memberi perlindungan kepada pengunjung perpustakaan tapi saat ini Perpustakaan Kota Samarinda masih mempunyai kekurangan dalam menerapkan komunikasi interpersonal Perpustakaan Kota juga perlu menerapkan komunikasi yang baik terhadap pemustaka dan mengerti keinginan pemustaka sebagaimana mestinya.

3. Dukungan (*Supportnes*)

Dalam hal dukungan Perpustakaan sendiri dalam menjalankan tugasnya melayani pemustaka mempunyai kekurangan dan Pengelola Perpustakaan berupaya maksimal menerapkan komunikasi interpersonal guna meningkatkan pelayanan dalam berkomunikasi terhadap pemustaka dan membuat pengelola bisa bersikap spontan dalam memberikan pelayanan dengan pemustaka.

4. Rasa Positif (*Positiveness*)

Sejauh ini Perpustakaan Kota Di Samarinda sudah berupaya membenahi atau pun memperbaiki apabila memiliki kekurangan dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka dan perpustakaan sendiri juga menyadari adanya kekurangan di balik kelebihan perpustakaan dalam memberikan pelayanan karna selama ini pengelola merasakan masih kurangnya memiliki rasa positif terhadap pemustaka sehingga pengelola juga merasakan kurang berinteraksi dengan pemustaka sehingga pemustaka sendiri merasa sulit untuk berkomunikasi dengan pengelola.

5. Kesamaan (*Equality*)

Perpustakaan Kota Samarinda sejauh ini sudah menjanlankan tugasnya dengan baik tetapi dalam kehidupan sehari – hari kita menghadapi berbagai macam sikap dan kesamaan serta ketidaksamaan karakter pengelola begitu

juga pemustaka hal ini bisa di mengerti karna setiap oraang mempunyai karakter yang berbeda.

Saran

Setelah melalui beberapa macam penelitian, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran – saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran – saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Seharusnya Perpustakaan Kota Samarinda bisa terbuka dalam berkomunikasi dengan pemustaka dan di harapkan ke depannya bisa lebih baik.
2. Seharusnya Pengelola Perpustakaan bisa lebih baik dan bisa lebih dekat dengan pemustaka dan ke depannya Pengelola bisa berinteraksi dengan mudah.
3. Seharusnya Perpustakaan kota bisa meningkatkan pelayanan dan memberikan respon yang baik terhadap pemustaka.
4. Perpustakaan Kota Samarinda di harapkan ke depannya bisa memberikan sikap positif terhadap pemustaka guna memberikan kenyamanan Perpustakaan.
5. Sebagaimana mestinya Perpustakaan Kota kedepannya bisa mengerti kesamaan dan ketidaksamaan setiap orang berbeda – beda dan Pengelola Perpustakaan Kota Samarinda juga bisa memahami Pemustaka .

Daftar Pustaka

- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung PT. Citra Aditya Bakti
- Wood, Julia T. 2013. *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta Salemba Humanika
- A.G, Lunandi 1994, *Meningkatkan efektifitas komunikasi Interpersonal*. Jakarta Kanisius
- Rakhmat 2011, *Psikologi Komunikasi*. Bandung, CV. Remaja Karya
- Handayaniingrat , Soewarno 2011, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta PT. Gunung Agung
- Tannemaum dan Georgopolous 2009, *Efektifitas Organisasi*. Jakarta Erlangga
- Siagian Sondang P 2008, *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta Bumi Aksara
- Lubis dan Martiani 2004, *Teori Organisasi*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta Pembaruan
- Lijan Poltak Sinambela 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta Bumi Aksara
- Moenir 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta PT. Bumi Aksara
- Pasolong Harbani 2007, *Teori Administrasi Publik*. Jakarta Garsindo
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta STIA LAN Press.

- Ratminto dan Atik Winarsih 2005. *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar* Yogyakarta
- Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta Universitas Terbuka
- Ratminto dan Winarsih, Apik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta Rineka Cipta
- Kriyantono, Rachmat.2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta Kencana