

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat melalui pemerintah. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh penduduk dan warga negara sesuai dengan hak-hak sipilnya melalui barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Penyediaan langsung pelayanan publik oleh pemerintah terjadi melalui sektor publik, seperti lembaga pemerintah, sekolah negeri, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, dan rumah sakit pemerintah. Penegakan pemerintah dimaksudkan untuk mencegah penyalahgunaan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, negara harus menjalankan perannya dengan profesional.

Secara umum, jenis pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi, dalam Iwan Satibi, terdapat dua jenis pelayanan publik, yaitu: (1). Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi pelayanan kesehatan, Pendidikan dasar dan pelayanan bahan

kebutuhan pokok masyarakat, (2). Pelayanan umum, yang meliputi: (a). Pelayanan administratif, yakni pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik; (b). Pelayanan barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik; (c). Pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik (Hadiwijoyo & Anisa, 2021:67).

Pelayanan publik yang dilaksanakan di lembaga publik dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mendukung atau menghambat tersampainya pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut Utomo (2003:20) ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada organisasi publik yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya, yaitu struktur organisasi, sistem pelayanan, dan kemampuan aparatur. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik harus memperhatikan aspek faktor-faktor yang mempengaruhinya sebagai suatu pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tidak menyebabkan faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut menjadi suatu penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Halawa, n.d.:45-46)

Negara selain berkewajiban melindungi dan menyejahterakan kehidupan rakyatnya, juga memiliki sistem pengelolaan sumber daya dalam menyediakan barang dan jasa publik yang dibutuhkan masyarakat secara efektif dan efisien. Oleh karenanya, untuk memenuhi tanggung jawabnya itu, pemerintah memiliki fungsi yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Secara lebih spesifik, negara memiliki pegawai negeri (*civil servant*) atau yang sering kita sebut sebagai birokrasi pemerintah yang menjadi pelayan publik (Rahayu et al, 2020:3)

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pada Bab I pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa:

“Perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka” (Arisal, n.d.:41)

Dalam dunia perpustakaan, pelayanan merupakan hal terpenting bagi sebuah perpustakaan. Perpustakaan diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada penggunanya. Kualitas perpustakaan bergantung pada layanan yang diberikan, dan bagian layanan ini lah yang terhubung langsung dengan pemustaka. Di sisi lain, pustakawan merupakan subjek atau pelaku layanan perpustakaan. Hubungan antara pelayanan dengan pustakawan berbanding lurus, artinya jika kualitas pustakawan tinggi maka kualitas pelayanan juga akan tinggi.

Peran pustakawan dalam menentukan layanan berkualitas atau tidak ditunjukkan secara implisit dari dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*). Jika layanan yang diberikan pustakawan diterima sesuai dengan yang diharapkan pemustaka maka layanan dinilai berkualitas. Layanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan pemustaka maka layanan dinilai prima. Namun bila layanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka layanan dinilai buruk dan tidak berkualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka diperoleh apabila pustakawan memberikan pelayanan yang berkualitas prima, yaitu yang sesuai melebihi harapan pemustaka (Arisal, n.d.:42)

Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung merupakan perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang dikhususkan untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat tanpa membatasi pengunjung sehingga semua usia pun diperkenankan datang dan merasakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan secara gratis. Misi perpustakaan umum adalah memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat, sebagai pusat informasi, pusat sumber belajar, tempat rekreasi, penelitian, dan pelestarian koleksi bahan perpustakaan.

Selain menyediakan koleksi bahan pustaka, Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung juga membuka layanan kunjungan sekolah bagi para siswa dari Paud, TK hingga SD. Layanan kunjungan sekolah ini telah terlaksana dari tahun 2022 dan memiliki syarat dan ketentuan yang berlaku jika akan melakukan kunjungan ke perpustakaan. Layanan kunjungan sekolah ke perpustakaan tersebut adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung untuk menerima kunjungan siswa dari berbagai sekolah di kota Bandung. Kegiatan ini dirancang untuk memberikan pengalaman belajar yang bermanfaat bagi siswa serta mempromosikan literasi dan pengembangan pengetahuan di antara mereka.

Dalam melayani siswa kunjungan sekolah tersebut, interaksi antara pustakawan adalah sebuah kunci dalam memberikan layanan yang efektif. Namun, beberapa hambatan komunikasi organisasi terjadi saat menerima layanan kunjungan sekolah, salah satunya adalah terkadang kurangnya koordinasi yang baik. Tanpa adanya koordinasi yang tepat, pustakawan dapat mengalami tumpang tindih dalam tugas ataupun kebingungan, maka dari itu diperlukan sebuah prosedur yang dapat dilakukan secara kolektif bagi pustakawan guna mempermudah

pustakawan dalam melayani siswa kunjungan sekolah di perpustakaan. Selain itu, perbedaan pendekatan atau gaya komunikasi antar pustakawan juga bisa menjadi hambatan. Apabila tidak adanya pemahaman bersama tentang pendekatan yang digunakan, hal tersebut akan berdampak pada kebingungan atau ketidakjelasan dalam komunikasi internal. Pentingnya komunikasi terbuka juga antar pustakawan tidak boleh diabaikan karena hal tersebut akan menghambat pada aliran informasi yang penting. Untuk mengatasi hambatan tersebut-hambatan tersebut pustakawan perlu meningkatkan koordinasi, membangun pemahaman bersama mengenai pendekatan yang akan digunakan, serta memastikan komunikasi terbuka dan jelas antar pustakawan. Hal tersebut akan menjadi solusi yang efektif sebagai tim untuk memberikan layanan yang terbaik pada siswa kunjungan sekolah.

**Gambar 1.1**  
**Layanan Kunjungan Sekolah**



*(Sumber: postingan Instagram Disarpus, 2022)*

**Gambar 1.2**

**Syarat dan Ketentuan Layanan Kunjungan Sekolah**



(Sumber: postingan Instagram Disarpus, 2022)

Layanan kunjungan siswa sekolah ke perpustakaan bertujuan untuk memperkenalkan siswa pada peran dan fungsi perpustakaan sebagai pusat sumber daya informasi dan pengetahuan. Ini juga bertujuan untuk mempromosikan minat baca, keterampilan literasi, dan penggunaan teknologi informasi di antara siswa. Dengan demikian, layanan ini merupakan bagian penting dari upaya untuk meningkatkan literasi dan pendidikan di masyarakat. Kunjungan dimulai dengan pengantar singkat yang memberikan gambaran umum tentang perpustakaan, misi dan visi perpustakaan, serta aturan dan prosedur yang berlaku. Seluruh siswa akan dipandu oleh guru maupun pustakawan untuk melakukan tur keliling perpustakaan untuk mengenal fasilitas-fasilitas yang tersedia, seperti area koleksi buku, ruang baca, ruang pengolahan, dan layanan sirkulasi. Setelah melakukan tur perpustakaan maka para siswa akan diarahkan oleh pustakawan untuk memasuki ruangan baca

anak, pada ruangan tersebut pustakawan akan melakukan kegiatan interaktif dengan para siswa, seperti membacakan buku cerita atau dongeng, memberikan pertanyaan kepada siswa, memberi hadiah, dan kegiatan interaktif lainnya. Hal tersebut menuntut para pustakawan untuk memiliki jiwa kepemimpinan dalam melayani siswa kunjungan yang datang ke perpustakaan, karena pustakawan memiliki peran sebagai pemimpin dalam mengarahkan pengalaman pembelajaran siswa kunjungan di perpustakaan. Pustakawan perlu memiliki kemampuan kepemimpinan untuk mengelola kelompok siswa kunjungan dengan efektif. Mereka harus mampu menjaga ketertiban, mendorong kerja sama, dan memfasilitasi diskusi yang produktif di antara siswa. Pustakawan juga dituntut untuk memberikan perilaku positif bagi siswa kunjungan. Pustakawan harus memiliki sikap yang ramah, profesional, dan peduli terhadap apa yang dibutuhkan siswa sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi siswa untuk meniru perilaku positif tersebut.

### **Gambar 1.3**

#### **Dokumentasi Kegiatan Layanan Kunjungan Sekolah**





*(sumber: Arsip Peneliti, 2024)*

Pustakawan harus memiliki gaya komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan siswa. Gaya Komunikasi yang efektif menjadi elemen penting dalam peran pustakawan saat memberikan pelayanan kepada siswa kunjungan sekolah di perpustakaan. Komunikasi yang baik memainkan peran kunci dalam memfasilitasi pengalaman positif dan memastikan bahwa siswa merasa didukung dalam mengeksplorasi sumber daya perpustakaan. Dengan gaya komunikasi yang tepat, pustakawan dapat membangun hubungan yang kuat dengan siswa, memahami kebutuhan mereka, dan menyampaikan informasi dengan jelas dan ramah. Melalui komunikasi yang efektif, pustakawan dapat menginspirasi minat dalam membaca dan pembelajaran, memberikan arahan yang tepat dalam penggunaan koleksi perpustakaan, dan menjelaskan konsep-konsep yang kompleks dengan cara yang mudah dipahami oleh siswa. Selain itu, gaya komunikasi yang terbuka dan responsif memungkinkan pustakawan untuk merespons pertanyaan dan permintaan bantuan siswa dengan cepat dan efisien. Dengan demikian, gaya komunikasi yang baik tidak hanya memperkuat hubungan antara pustakawan dan siswa, tetapi juga

memastikan bahwa pelayanan perpustakaan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa kunjungan sekolah.

Gaya komunikasi dipengaruhi oleh situasi, bukan pada tipe seseorang. Gaya komunikasi ditentukan bukan oleh tipe seseorang tersebut, tetapi oleh situasi yang dihadapinya. Orang menggunakan gaya komunikasi yang berbeda ketika mereka senang, sedih, marah, tertarik, atau bosan. Begitu pun ketika berbicara dengan seorang sahabat, seseorang yang baru ditemui, dan seseorang yang berbicara kepada anak-anak akan menggunakan gaya komunikasi yang berbeda. Selain itu, gaya yang digunakan dipengaruhi oleh banyak faktor. Gaya komunikasi bersifat dinamis dan sangat sulit diprediksi. Seperti halnya budaya, gaya komunikasi juga bersifat relatif.

Komunikasi pada pustakawan sering menghadapi berbagai hambatan saat menerima layanan kunjungan sekolah di perpustakaan. Perbedaan usia dan latar belakang siswa seringkali mengharuskan pustakawan untuk menyesuaikan cara menyampaikan informasi pada siswa agar dapat lebih mudah dipahami. Selain itu, hambatan yang sering terjadi adalah dalam menghadapi keterbatasan bahasa dan tingkat literasi yang berbeda di antara siswa yang dapat menghambat pemahaman pada siswa. Pustakawan juga harus menghadapi tantangan apabila jumlah siswa kunjungan yang datang memiliki jumlah yang cukup banyak karena harus menghadapi dan mengatur situasi terhadap kebisingan dan keramaian yang dapat mengganggu pada penyampaian informasi. Siswa yang kurang termotivasi atau tidak tertarik pada kegiatan perpustakaan juga dapat mengurangi efektivitas komunikasi. Di sisi lain, hambatan fisik dan lingkungan, seperti akustik ruangan

yang buruk atau gangguan eksternal, serta keterbatasan waktu kunjungan, menambah kompleksitas situasi. Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, pustakawan perlu mengembangkan keterampilan komunikasi yang baik, menciptakan lingkungan yang kondusif dan menarik bagi siswa. Dengan strategi-strategi ini, pustakawan dapat memastikan bahwa kunjungan perpustakaan menjadi pengalaman yang informatif dan menyenangkan bagi semua siswa.

Berdasarkan teori Robert W. Norton mengelompokkan gaya komunikasi ke dalam sepuluh jenis yaitu gaya dominan (*dominant style*) cenderung mendominasi situasi komunikasi dan kurang memperhatikan pendapat orang lain, gaya dramatis (*dramatic style*) cenderung berlebihan seperti menggunakan kiasan, metaphora, fantasi, dan permainan suara, gaya argumen (*argumentative style*) cenderung suka berargumen dan agresif, gaya animasi (*animated style*) cenderung menggunakan Bahasa nonverbal, gaya berkesan (*impression style*) kemampuan memberikan kesan pada pendengar, gaya santai (*relaxed style*), gaya atentif (*attentive style*) cenderung menjadi pendengar yang aktif, empati dan sensitif, gaya terbuka (*open style*) bersikap terbuka dan ramah, gaya bersahabat (*friendly style*) mampu bersikap positif dan mau saling mendukung, gaya yang tepat (*precise style*) komunikator fokus pada ketelitian dan dokumentasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Gaya Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Rumusan Masalah Makro**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: **“Bagaimana Gaya Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung?”**

### **1.2.2 Rumusan Masalah Mikro**

Berdasarkan rumusan masalah makro, peneliti memutuskan untuk merumuskan masalah mikro sebagai berikut:

1. Bagaimana **Komunikasi Verbal** Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung?
2. Bagaimana **Komunikasi Non-Verbal** Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung?
3. Bagaimana **Hambatan Komunikasi** Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian tersebut adalah:

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai Gaya Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Komunikasi Verbal** Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung
2. Untuk mengetahui **Komunikasi Non-Verbal** Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung
3. Untuk mengetahui **Hambatan Komunikasi** Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian di atas. Adapun kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan jadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu baik dalam ilmu komunikasi secara umum, serta Gaya Komunikasi secara Khusus.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Selain Kegunaan Teoritis di atas, dapat dikemukakan pula kegunaan praktis sebagai berikut:

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini berguna sebagai implementasi ilmu yang telah didapat selama melakukan perkuliahan dan mengetahui, menganalisis serta menjelaskan tentang Gaya Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung.

##### **2. Bagi Akademik**

Penelitian ini berguna sebagai referensi dan bahan acuan bagi akademis tentang komunikasi terkhusus gaya komunikasi dalam memberikan sebuah pelayanan dan sebagai literatur terutama bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama.

##### **3. Bagi Pustakawan**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam memberikan pelayanan ke depannya terutama dalam gaya komunikasi pustakawan sehingga pustakawan dapat meningkatkan pengetahuannya tentang gaya komunikasi.