



Implementasi Komunikasi Efektif Dalam Pemberian Pelayanan Prima Di Dinas Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara

Leidy Elen Gonie

Universitas Teknologi Sulawesi

Email : ellengonie@gmail.com

Rejune Junita Lesnussa

Universitas Teknologi Sulawesi

Email : junelesnussanova@gmail.com

Jl. Piere Tendean Mega Mas Smart Manado

Korespondensi penulis : junelesnussanova@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study was to determine the implementation of effective communication in providing excellent service at the North Sulawesi Provincial Archives and Documentation Library Agency by considering the factors of skills, knowledge and attitudes in the process of providing up to providing messages or information to users both verbally and non-verbally. This research design is qualitative. The focus of the research is the implementation of effective communication in providing excellent service. Selection of informants using purposive sampling technique. Data collection was done by observation, interview, and literature study. Credibility (trust). Communicators must have credibility in delivering messages so that the information conveyed is right on target. Cotext, language and information conveyed must be in accordance with the conditions and environment where communication takes place. Content, the content of the message or material delivered to the audience. Clarity, the information conveyed must be clear so that there is no misunderstanding with the communicant. Continuity and consistency, continuous delivery of information. Capability of Audience, communicant understanding of the content of the message is influenced by factors of educational background, social status and age. Channels of Distributions, the use and selection of media as a means of communication, both print and electronic media so that the information*

Keywords: *Implementation, Effective Communication, Excellent Service, Library*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi komunikasi efektif dalam memberikan pelayanan prima di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara dengan mempertimbangkan faktor keterampilan, pengetahuan dan sikap dalam proses penyediaan hingga pemberian pesan atau informasi kepada pemustaka baik secara verbal maupun non verbal. Desain penelitian ini adalah kualitatif. Fokus penelitian adalah implementasi komunikasi efektif dalam memberikan pelayanan prima. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Kredibilitas (kepercayaan). Komunikator harus memiliki kredibilitas dalam menyampaikan pesan agar informasi yang disampaikan tepat sasaran. Cotext, bahasa dan informasi disampaikan harus sesuai dengan kondisi dan lingkungan tempat komunikasi berlangsung. Content, isi pesan atau materi yang disampaikan kepada audiens. Kejelasan, informasi disampaikan harus jelas sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dengan komunikan. Kontinuitas dan konsistensi, penyampaian informasi yang berkesinambungan. Capability of Audience, pemahaman komunikan terhadap isi pesan dipengaruhi oleh faktor latar belakang pendidikan, status sosial dan usia. Channels of Distributions, penggunaan dan pemilihan media sebagai sarana komunikasi, baik media cetak maupun media elektronik agar informasi yang disampaikan tepat sasaran.

Kata kunci : Implementasi, Komunikasi Efektif, Pelayanan Prima, Perpustakaan

LATAR BELAKANG

Era perkembangan digital yang semakin pesat saat ini harus dibarengi dengan kompetensi sumber daya manusia (SDM) sebagai penyelenggara dalam suatu sistem kerja. Kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia dilihat dari segi *skill* (keterampilan), *knowledge* (pengetahuan) dan *attitude* (sikap). Ketiga hal pokok tersebut yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia dalam suatu organisasi.

Keterampilan yang harus dimiliki oleh SDM dalam organisasi salah satunya yaitu komunikasi. Komunikasi merupakan proses menyampaikan pesan dari seorang komunikator untuk komunikan yang berisikan ide, gagasan ataupun pendapat tentang sesuatu hal.

Dimana dalam proses penyampaian pesan, isi pesan yang disampaikan harus memiliki makna atau informasi yang hendak ingin diketahui oleh publik itu sendiri. Dengan kata lain komunikasi dalam suatu organisasi merupakan ujung tombak dalam pencapaian tujuan bersama yang ditetapkan. Hal tersebut dikarenakan komunikasi yang baik dapat membantu kelancaran sistem kerja dan koordinasi dalam pelaksanaan kerja.

Implementasi komunikasi efektif dalam suatu lembaga khususnya lembaga pemerintahan yang berhubungan dengan pemberian jasa dalam bidang informasi, mengharuskan sumber daya manusia yang ada di dalamnya memiliki *skill*, *knowledge* dan *attitude* yang baik dalam proses penyediaan sampai kepada penyampaian pesan ataupun informasi kepada pengguna baik secara verbal maupun non verbal, salah satunya adalah perpustakaan.

Perpustakaan sebagai suatu lembaga pemerintah yang bertugas dibidang penyediaan jasa di bidang informasi, memiliki tingkat kepekaan dan sensitifitas yang sangat tinggi dalam hal berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal. Hal tersebut dikarenakan komunikasi sebagai suatu proses dimana petugas yang ada di perpustakaan dapat mengetahui kebutuhan informasi ataupun referensi apa yang hendak dicari oleh pemustaka. Keadaan tersebut membuat sehingga implementasi komunikasi yang efektif di perpustakaan sangat diperlukan. Salah satu perpustakaan yang menerapkan komunikasi efektif dalam proses pemberian pelayanan prima adalah Dinas Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi utara.

Dinas perpustakaan arsip dan dokumentasi provinsi Sulawesi utara merupakan lembaga pemerintah yang bertugas dibidang penyediaan jasa informasi dalam berbagai bentuk dan jenis yang berbeda-beda, mengharuskan petugas yang ada di perpustakaan dapat memberikan pelayanan prima serta aktif mendukung perpustakaan dalam mempromosikan ataupun menjelaskan kepada pemustaka tentang informasi ataupun koleksi apasaja yang

dimiliki perpustakaan. Hal tersebut dilakukan bukan saja dengan membuat brosur ataupun pamphlet untuk menjelaskan koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki, tetapi juga melalui komunikasi langsung antara petugas perpustakaan dengan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Apalagi perpustakaan dalam sistem pelayanannya masih bersifat konvensional sehingga mengharuskan petugasnya untuk lebih aktif berkomunikasi dengan pemustaka untuk menjelaskan secara langsung tentang koleksi yang dimiliki. Dengan berkomunikasi secara langsung kepada pemustaka maka perpustakaan sudah melakukan kegiatan promosi sekaligus melakukan bimbingan pemakai kepada pemustaka.

Penerapan komunikasi efektif dalam proses pemberian layanan prima di perpustakaan saat ini belum optimal dilakukan atau belum berjalan maksimal. Kondisi tersebut terlihat ketika petugas yang ada kurang atau tidak berkomunikasi aktif dengan pemustaka pada saat berkunjung dan menelusur informasi di jajaran koleksi. Petugas juga kurang responsif untuk menanyakan kepada pemustaka tentang informasi apa yang dibutuhkan ataupun mengarahkan pemustaka untuk menelusur informasi menggunakan alat bantu telusur informasi. Petugas yang ada cenderung sibuk melakukan aktivitas lain disaat jam kerja seperti bermain HP, bercengkrama dengan petugas lain saat jam pelayanan ataupun meninggalkan ruangan kerja pada saat jam pelayanan, padahal melihat keadaan perpustakaan yang sistem pelayanannya masih bersifat konvensional seharusnya membutuhkan tingkat kepekaan dari petugas perpustakaan dalam proses pemberian pelayanan prima. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang Implementasi Komunikasi Efektif Dalam Pemberian Pelayanan Prima Di Dinas Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana implementasi komunikasi efektif dalam pemberian pelayanan prima di Dinas Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi efektif dalam pemberian pelayanan prima di Dinas Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara ?

KAJIAN TEORITIS

a. Implementasi

Whitten, Bentle & Barlow (1993), Implementasi adalah sebuah proses untuk menempatkan dan menerapkan informasi dalam operasi. Budi Wirano Implementasi adalah suatu tindakan yang harus dilakukan oleh sekelompok individu yang sudah ditunjuk dalam penyelesaian suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

b. Komunikasi Efektif

Penyampaian informasi yang mengakibatkan perhatian dan memberikan efek tertentu disebut komunikasi efektif, (Rakhmat, 2002). Komunikasi efektif mengharuskan kepekaan seseorang terhadap situasi dan kondisi yang ada, bahkan telah banyak kegagalan organisasi dikaitkan dengan komunikasi yang buruk. Kendala sulit dalam komunikasi adalah a cara bagaiman mendapatkan perhatian dari pendengar dan memastikan mereka mendengarkan.

Suranto (2007), komunikasi efektif apabila pesan yang disampaikan seorang komunikator dapat diterima, dimengerti oleh komunikan, seperti yang diharapkan komunikator. Dalam komunikasi komunikator berhasil menyampaikan pesan yang dimaksudkannya ketika komunikan berhasil menerima dan memahami isi pesan secara efektif. Komunikasi berjalan efektif jika pesan yang dikirim memberikan pengaruh terhadap komunikan, artinya bahwa informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik sehingga menimbulkan umpan balik penerimanya. Komunikasi dapat berlangsung secara efektif menurut Scoot M Cultip dan Allen terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi, diantaranya:

1. **Credibility**, berkaitan erat dengan kepercayaan. Komunikator harus memiliki kredibilitas dalam menyampaikan pesan agar informasi yang disampaikan tepat sasaran.
2. **Context**, pesan yang disampaikan sesuai dengan situasi dan lingkungan dimana komunikasi tersebut berlangsung. Konteks yang menarik menjadi perhatian komunikan.
3. **Content**, berhubungan dengan isi atau materi yang disampaikan pada audience.
4. **Clarity**, berkaitan dengan kejelasan informasi yang disampaikan sehingga menghindari risiko kesalahpahaman dengan komunikan.
5. **Continuity and consistency**, berkaitan dengan konsistensi penyampaian informasi yang berkesinambungan.
6. **Capability of Audience**, berkaitan dengan pemahaman komunikan terhadap isi pesan. Pemahaman dipengaruhi oleh faktor latar belakang pendidikan, status sosial atau usia.

- 7. Channels of Distributions, berkaitan dengan penggunaan dan pemilihan media sebagai alat berkomunikasi, baik media cetak maupun eletronik agar informasi yang disampaikan tepat sasaran.

Deddy Mulyana (2001), komunikasi dapat berlangsung dalam beberapa konteks antara lain :



Gambar : Model Komunikasi

Sumber : A.W.Wijaya, Deddy Mulyana (2001)

c. Perpustakaan

Perpustakaan merupakan suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca. (Sutarno, 2003),

Menurut Sulistyio Basuki (2003), perpustakaan diartikan gedung digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya. Biasanya disimpan berdasarkan tata susunan yang digunakan pemustaka.

Perpustakaan umum disediakan bagi masyarakat sebagai sarana pembelajaran tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.

Perpustakaan umum disediakan oleh pemerintah, baik pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat. Pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota menyelenggarakan perpustakaan umum daerah yang koleksinya mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat.

Undang-undang No 43 tahun 2007 bab 1 ketentuan umum pasal 1 menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Ada dua unsur utama dalam perpustakaan, yaitu buku dan ruangan. Namun, era perkembangan digital saat ini, koleksi sebuah perpustakaan tidak hanya terbatas berupa buku-buku, tetapi bisa berupa film, slide, atau lainnya, yang dapat diterima di perpustakaan sebagai sumber informasi. Kemudian semua sumber informasi itu diorganisir, disusun teratur, sehingga ketika kita membutuhkan suatu informasi, kita dengan mudah dapat menemukannya. Irma (2005), peranan perpustakaan secara umum yaitu:

- 1) Sebagai media perantara pemustaka dengan bahan pustaka berupa sumber informasi.
- 2) Menjadi lembaga pengembangan minat serta budaya baca dan sebagai pembangkit kesadaran betapa pentingnya belajar sepanjang hayat.
- 3) Membuat komunikasi antar pemustaka dengan penyelenggara tercipta dengan baik melalui kolaborasi, *sharing* pengetahuan maupun komunikasi ilmiah lainnya.
- 4) Motivator, mediator dan fasilitator bagi pemakai dalam usaha mencari, memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman.
- 5) Berperan sebagai agen perubah, pembangunan dan kebudayaan manusia.

d. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan terpadu yang ramah, tepat, cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan secara optimal (Atep, 2006).

Rahmawati (2010), tujuan pelayanan prima adalah membangun kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*). Pelayanan prima sangat penting untuk dikembangkan dalam suatu instansi atau organisasi, karena dapat dijadikan tolak ukur peningkatan kinerja, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

Ciri-ciri pelayanan prima menurut M.Nur Rianto (2010) yaitu: 1). Tersedianya karyawan yang baik, 2). Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, 3). Bertanggung jawab kepada setiap nasabah, 4). Mampu melayani secara cepat dan tepat, 5). Mampu berkomunikasi dengan baik, 6). Memiliki pengetahuan dan kemampuan, 7). Berusaha memahami kebutuhan nasabah. 8). Memberikan kepercayaan kepada nasabah, 9). Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Menurut M.Nur Rianto (2010), konsep pelayanan prima ada 3 yaitu:

- 1) Sikap, *attitude* adalah tingkah laku yang ditampilkan oleh pegawai perpustakaan terutama yang berada pada bagian pelayanan sirkulasi, referens, pelayanan anak, pelayanan administrasi dll. Petugas harus dapat menghadapi pemustaka dengan senyuman.
- 2) Perhatian, petugas harus dapat memberikan perhatian pada pengguna baik berupa perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna
- 3) Tindakan, petugas perpustakaan harus dapat melakukan tindakan nyata dalam pemberian pelayanan prima pada pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan design penelitian kualitatif. Yang bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian yang deskripsikan dalam bentuk kata-kata yang dapat diamati. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. Purposive sampling adalah teknik yang digunakan dalam pengumpulan informasi, dan digunakan untuk menyaring informasi berlandaskan kriteria yang sudah peneliti tetapkan sebelumnya. Informan penelitian ini adalah pegawai Dinas Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan studi literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Credibility*, berkaitan erat dengan kepercayaan. Komunikator harus memiliki kredibilitas dalam menyampaikan pesan agar informasi yang disampaikan tepat sasaran dan dapat dipercaya.

Hasil wawancara terhadap informan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara tentang Implementasi Komunikasi Efektif Dalam Pemberian Pelayanan Prima diketahui belum optimal, dikarenakan kredibilitas SDM dalam pemberian layanan masih terbatas baik dari segi kuantitas ataupun kualitas yang sangat berpengaruh pada proses pelayanan yang dilakukan. SDM yang ada masih sangat terbatas sehingga proses komunikasi yang dibangun dalam menciptakan image petugas yang baik masih dalam perbaikan dan pembenahan. Hal tersebut dilakukan melalui proses pelatihan untuk perbaikan dari sisi kualitas baik dari segi keterampilan dan pengetahuan serta dari sisi kuantitas dalam bentuk rekrutmen guna menambah jumlah pegawai. Berakaitan dengan kredibilitas dalam pelayanan, petugas perpustakaan diharapkan lebih aktif dan peka dalam berinteraksi dengan

pemustaka pada saat memberikan pelayanan hal tersebut dibutuhkan untuk dapat membangun kepercayaan pemustaka terhadap layanan yang diberikan melalui komunikasi yang aktif dan efektif untuk menanyakan kebutuhan informasi apa saja yang diperlukan dan bantuan apa yang mereka butuhkan yang bisa ditawarkan petugas kepada pemustaka baik untuk mendapatkan literatur yang relevan dengan kebutuhan informasi mereka ataupun yang lainnya. Dengan dilakukannya hal tersebut secara langsung dapat membantu petugas perpustakaan membangun image pelayanan prima mereka melalui kredibilitasnya kepada pemustaka, sehingga diharapkan pemustaka dapat berkunjung kembali untuk menelusur informasi atau menggunakan jasa layanan lain yang ada di perpustakaan.

2. *Cotext*, berkaitan dengan reaksi yang ditimbulkan sebagai respon dari bahasa ataupun informasi yang disampaikan.

Hasil wawancara terhadap 6 orang informan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara tentang Implementasi Komunikasi Efektif Dalam Pemberian Pelayanan Prima, diketahui bahwa context dalam hal ini reaksi yang biasa ditimbulkan sebagai respon komunikasi yang berlangsung dalam pemberian pelayanan adalah beragam seperti menerima informasi dan menggunakan sebagai bahan referensi, menerima informasi yang disampaikan namun tidak menggunakannya sebagai referensi, hanya mendengar informasi yang disampaikan tanpa ada respon. Dari wawancara yang dilakukan reaksi yang ditimbulkan ketika informasi tersebut diterima dan akhirnya digunakan, biasanya dikarenakan komunikasi yang berlangsung pada saat menjelaskan informasi yang dibutuhkan dan diperoleh tersebut sangat jelas dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, sehingga reaksi yang ditimbulkan sebagai respon adalah setuju untuk menggunakannya sebagai referensi. Untuk reaksi menerima informasi yang disampaikan namun tidak menggunakannya sebagai referensi, biasanya dikarenakan informasi yang diterima atas penjelasan atau rujukan yang disampaikan belum tepat atau tidak sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan informan sehingga reaksi yang ditimbulkan sebagai respon atas informasi yang diberikan yaitu tidak menggunakannya sebagai bahan referensi atau rujukan. Sedangkan reaksi pemustaka ketika hanya mendengar informasi yang disampaikan tanpa ada respon biasanya dikarenakan informasi tersebut sama sekali tidak sesuai bahkan tidak berkaitan sama sekali dengan kebutuhan pemustaka. Hal tersebut biasanya terjadi karena informasi yang dibutuhkan ketika dijelaskan kepada petugas sifatnya general atau umum, tidak terperinci atau spesifik sehingga informasi yang diberikan biasa tidak tepat atau tidak sesuai, selain itu terkadang pemustaka juga tidak paham atas penjelasan informasi yang disampaikan petugas

dikarenakan minimnya informasi yang diterima sehingga sangat mempengaruhi reaksi pemustaka untuk tidak merepon hanya mengganggu tanpa diketahui bahwa informasi tersebut digunakan ataupun tidak. Dengan demikian petugas pada saat membangun komunikasi perlu memperhatikan konteks. Yang mana konteks sangat berperan dalam memperjelas informasi yang disampaikan dapat dimengerti, sesuai dengan kebutuhan atau tidak.

3. Konten, berhubungan dengan isi pesan atau materi yang akan disampaikan kepada komunikan.

Dalam komunikasi konten menjadi bagian yang paling penting karena hakikatnya konten inilah inti dari proses komunikasi. Yang mana komunikator dapat menyampaikan pesan kepada komunikan dalam hal ini penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan tersampaikan dengan baik. Komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikan biasanya menggunakan berbagai metode, tetapi esensi yang paling penting adalah pesannya dapat tersampaikan dengan baik kepada komunikan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 6 orang informan di Dinas Perpustakaan Sulut tentang Implementasi Komunikasi Efektif Dalam Pemberian Pelayanan Prima, diketahui bahwa konten atau isi pesan yang disampaikan petugas sebagai komunikator kepada pemustaka sebagai komunikan sangat bermanfaat. Berkaitan dengan konten komunikator perlu memperhatikan 3 hal yaitu, informasi *uptodate*, bernilai, dan menarik. Dari hasil wawancara diketahui bahwa isi informasi yang disampaikan oleh petugas perpustakaan sebagai komunikator memiliki nilai kepada pemustaka sebagai komunikan karena informasi yang disampaikan bermanfaat atau sesuai dengan kebutuhannya. Namun ada juga konten atau informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka sehingga kadang isi informasi yang disampaikan tidak digunakan, dikarenakan berbagai kendala seperti isi informasi yang sudah out of date, tidak relevan dengan kebutuhan atau terlalu general informasi yang dibutuhkan. Sehingga perlu keterampilan petugas yang ada untuk mengarahkan pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan dengan merujuk penggunaan informasi dari institusi lain atau menggunakan website tertentu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

4. Clarity, berkaitan dengan kejelasan informasi yang disampaikan sehingga menghindari risiko kesalahpahaman dengan komunikan. Komunikator harus menyampaikan pesannya secara jelas sehingga tercapailah tujuan komunikasi dengan sampainya pesan kepada komunikan. Tanpa kejelasan pesan atau informasi komunikator dan komunikan akan mengalami kesulitan dalam menerima informasi.

Hasil wawancara terhadap 6 orang informan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara tentang kejelasan pesan atau informasi, diketahui bahwa dalam pemberian pelayanan prima petugas perpustakaan kepada pemustaka kejelasan informasi yang diterima petugas sangat menentukan informasi yang akan diberikan kepada pemustaka. Kadangkala informasi yang diperoleh petugas dari pemustaka kurang jelas berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan baik itu tentang judul, subjek atau pengarang, apalagi pemustaka yang datang tidak paham betul tentang informasi yang dibutuhkan sehingga pesan yang disampaikan kepada petugas tidak sesuai dengan kebutuhannya, akhirnya informasi yang ditelusur dan disampaikan kembali oleh petugas kadang bisa diterima oleh pemustaka karena sesuai kebutuhan kadang tidak sesuai dengan yang diharapkan pemustaka, sehingga perlu ada kejelasan baik dari segi bahasa yang digunakan, kejelasan istilah yang dipakai atau intonasi yang digunakan. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh pemustaka sebagai pemberi informasi ataupun petugas sebagai pelaksana temu balik informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman informasi yang diterima dan informasi yang ditelusur ataupun informasi yang disampaikan kepada pemustaka.

5. Continuity and consistency, berkaitan dengan konsistensi penyampaian informasi yang berkesinambungan berarti bahwa pesan/berita seharusnya berlangsung terus, berkesinambungan dan tidak saling berlawanan. Pesan yang berlangsung terus artinya pesan tidak terputus-putus dan berlangsung konstan. Inti pesan yang disampaikan oleh komunikator ke komunikan tidak berubah-ubah/tetap. Jika pesan yang disampaikan tidak konsisten atau berubah-ubah maka komunikan juga akan gagal menangkap pesan yang disampaikan komunikator.

Hasil wawancara terhadap 6 orang informan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara tentang konsistensi penyampaian informasi yang berkesinambungan, menurut mereka merupakan hal yang sangat penting dan berkaitan dengan kualitas isi atau pesan yang disampaikan dan diterima. Kadang informasi diterima hanya sebagian atau tidak lengkap sehingga mempengaruhi informasi yang akan ditelusur dan disampaikan kembali. Hal tersebut yang sering terjadi di bagian pelayanan informasi

yang mana komunikator sering memberikan informasi yang tidak lengkap sehingga mempengaruhi petugas dalam menyampaikan kembali informasi yang mereka butuhkan tetapi tidak sesuai kebutuhan informasi pemustaka tak jarang terjadi ketidakjelasan informasi dan ketidaksisten informasi yang diberikan karena petugas harus menelusur kembali informasi yang diperlukan ataupun sebaliknya dialami oleh pemustaka jika petugas memberikan arahan untuk menemukan informasi tetapi subjek informasi tidak tepat. Sehingga diperlukan penyampaian informasi yang jelas ketika disampaikan tidak terputus dan konsisten baik dari komunikator ataupun komunikasikan.

6. *Capability of Audience*, berkaitan dengan pemahaman komunikator terhadap isi pesan. Pemahaman dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, status sosial dan kemampuan bahasa.

Hasil wawancara terhadap 6 orang informan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara tentang pemahaman komunikator terhadap isi pesan. Menurut informan komunikator atau petugas harus memperhatikan kemampuan komunikator atau pemustaka dalam menerima pesan, agar tidak terjadi kesalahan pemahaman. Apabila komunikator tidak memperhatikan kapasitas komunikasinya, maka dipastikan pesan tidak akan tersampaikan secara baik dan utuh, bahkan bisa terjadi kesalahan pada saat penerimaan pesan. Hal tersebut yang sering dihindari petugas perpustakaan ataupun pemustaka, sehingga ketika pemustaka ingin meminta bantuan petugas wajib menyampaikan informasi yang jelas dan petugas pun harus paham dengan informasi yang disampaikan dan ketika ditelusur dan akan diberikan feedback informasi yang disampaikan disesuaikan dengan kondisi komunikator dan isi informasi yang disampaikan. Dikarenakan beberapa faktor yang cenderung mempengaruhi komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikasikan yaitu: usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, dan kemampuan bahasa.

7. *Channels of Distributions*, berkaitan dengan penggunaan dan pemilihan media sebagai alat berkomunikasi, baik media cetak maupun elektronik agar informasi yang disampaikan tepat sasaran.

Hasil wawancara terhadap 6 orang informan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara tentang penggunaan dan pemilihan media dalam berkomunikasi menurut informan untuk saat ini perpustakaan menggunakan media elektronik

sebagai sarana pemberian layanan digital dengan menggunakan aplikasi e-sulut namun belum optimal dalam implementasinya dikarenakan masih banyak kendala yang ditemui dalam mengoperasikan aplikasi tersebut baik dari segi SDM (keterampilan dan pengetahuan serta jumlah pegawai), selain itu ada media sosial yang digunakan sebagai sarana penyampaian informasi sekaligus promosi perpustakaan kepada khalayak umum dan juga melalui aktivitas workshop atau seminar yang sering dilakukan melalui kerjasama dengan perpustakaan nasional sebagai salah satu lembaga pembina menggunakan zoom meeting dan disiarkan melalui media youtube sehingga dapat dinikmati oleh pemustaka ataupun pengguna yang lain. Disamping itu talkshow sebagai sarana komunikasi penyampaian informasi dan komunikasi melalui siaran TV juga digunakan perpustakaan untuk menyampaikan aktivitas dan program kerja kepada publik agar dapat digunakan. Namun berkaitan dengan hal tersebut perpustakaan masih cenderung melaksanakan aktivitas pelayanannya secara konvensional sehingga dari segi pemberian pelayanan prima masih belum optimal atau belum terlaksana dengan baik dan masih memerlukan perbaikan dan pembenahan dari berbagai aspek.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi efektif dapat berjalan dengan baik dalam pemberian pelayanan prima di Dinas Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara, dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi komunikasi efektif dalam pemberian pelayanan prima seperti *credibility* (kredibilitas SDM) dalam pemberian layanan, *context* reaksi yang ditimbulkan selama komunikasi berlangsung dalam pemberian pelayanan, *content* atau isi pesan yang disampaikan petugas sangat bermanfaat dan perlu memperhatikan isi pesan atau informasi, relevansi informasi, bernilai, dan menarik, *clarity* kejelasan pesan atau informasi dalam pemberian pelayanan menghindari kesalahpahaman informasi yang diterima dan informasi yang ditelusur ataupun informasi yang disampaikan kepada pemustaka. *Continuity and consistency*, kualitas isi atau pesan yang disampaikan dan diterima. Diperlukan penyampaian informasi yang jelas tidak terputus dan konsisten baik dari komunikan ataupun komunikator. *Capability of Audience*, harus memperhatikan kemampuan komunikan atau pemustaka dalam menerima pesan dengan mempertimbangkan faktor yang mempengaruhi usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, dan kemampuan bahasa. *Channels of Distributions*, sarana distribusi informasi menggunakan media baik berbasis digital ataupun konvensional.

Implementasi komunikasi efektif dalam pelayanan pemberian pelayanan prima memerlukan pembenahan SDM dari segi kualitas dan kuantitas. Interaksi yang aktif dalam

berkomunikasi saat pemberian layanan dengan memperhatikan kejelasan pesan dan isi informasi yang disampaikan

DAFTAR REFERENSI

- Atep Adya Brata. 2006. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, cetakan ke-II. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Deddy Mulyana. 2001. Human Communication. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Irma Elvina. 2005. Peran perpustakaan dan pustakawan sebagai agen perubahan, dalam Perkembangan Perpustakaan di Indonesia. Penyunting: Janti G.Sujana, Yuyu yulia, dan Badollahi Mustafa. Bogor: IPB Press
- Jalaluddin, Rakhmat, 2002. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya
- M.Nur Rianto Al Arif. 2010. Dasar - dasar Pemasaran Bank syariah, Bandung: Alfabeta
- Moleong. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nina Rahmawati. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sulistyo Basuki. 2003. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Universitas Terbuka. Depdikbud
- Suranto. 2007. Komunikasi Efektif Untuk Mendukung Kinerja Perkantoran. UNY. Yogyakarta
- Sutarno NS. 2003. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia