

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak bisa lepas dari hubungan, kepentingan, atau bantuan manusia lainnya sangatlah membutuhkan komunikasi di dalam setiap aktifitas kehidupannya. Karena komunikasi, seperti halnya kebutuhan akan relasi dengan manusia yang lain merupakan kebutuhan dasar yang hampir setiap orang merasakannya.

Tidak ada satu manusia pun yang tidak membutuhkan komunikasi. Ia merupakan penghubung maksud dari kehendak manusia ke manusia lain sehingga terbina relasi yang dimaksud baik itu dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, di sekolah, di kampus, di perpustakaan, di masyarakat, dan bahkan di dalam berbangsa dan bernegara.

Dalam konteks perpustakaan, komunikasi adalah suatu keniscayaan yang tak terbantahkan, karena perpustakaan berhubungan dengan informasi yang akan digunakan pemustaka untuk kepentingan-kepentingan terkait perannya sebagai makhluk sosial. Informasi yang disampaikan maupun yang diterima oleh elemen-elemen yang terkait dengan perpustakaan tentu membutuhkan komunikasi yang efektif agar setiap informasi yang ada maupun yang dibutuhkan di perpustakaan dapat tersampaikan dan dapat diterima dengan baik. Di sinilah letak urgensi komunikasi sebagai penghubung antara pustakawan dengan pemustaka untuk membangun relasi ideal yang nantinya menghapus jurang pemisah (seperti yang masih sering terjadi sampai saat ini) antara pustakawan dengan pemustaka. Bagaimanapun juga, peran pustakawan dalam menyampaikan setiap informasi yang ada dan yang dibutuhkan pemustaka sangatlah signifikan.

Dengan demikian pihak perpustakaan harus bisa berkomunikasi dengan efektif agar pengunjung perpustakaan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan pada umumnya dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan maupun kelompok atau masyarakat. Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara/ daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut **Philip Kotler** yang merupakan ahli dibidang pemasaran mengemukakan bahwasanya pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹

Menurut **Moerir** menyatakan pelayanan merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, atas jasa yang mereka dapatkan dari suatu perusahaan.² Berdasarkan pendapat dari kedua ahli tersebut, jika dikaitkan dengan pelayanan yang ada di kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, maka antara teori menurut ahli tersebut, sudah menggambarkan pelayanan yang ada di Badan Pusat Statistik Provinsi Riau.

Pelayanan ini merupakan aktivitas yang bersifat tidak kasat mata tidak (dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Aktivitas atau kegiatan pelayanan ini pada hakikatnya adalah tidak bisa dilepaskan dari komunikasi, karena dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pengunjung haruslah melakukan komunikasi. Pada umumnya komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

¹Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 33

² Ibid, 34

Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu (Komunikasi nonverbal). Komunikasi yang efektif itu jika pertukaran informasi, ide, perasaan yang menghasilkan perubahan sikap sehingga terjalin sebuah hubungan baik antara pemberi pesan dan penerima pesan. Pengukuran efektifitas dari suatu proses komunikasi dapat dilihat dari tercapainya tujuan si pengirim pesan. Begitu juga dengan pelayanan, jika pesan atau informasi yang diberikan kepada pengunjung sangat bagus, maka pengunjung akan dapat menerima pesan atau informasi tersebut dengan baik dan mengerti apa yang disampaikan.

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, menciptakan dan memelihara hubungan usaha yang menguntungkan yang didasarkan kepada kepercayaan, rasa hormat dan pengertian kepada pelanggan. Dilihat dari sisi Public Relations hal itu merupakan salah satu fungsi Public Relations yaitu membina hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publik, baik internal maupun eksternal.

Pelayanan yang diterapkan di Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau adalah Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Riau merupakan salah satu sarana pelayanan publik yang ada di BPS Provinsi Riau. Sebagai upaya mewujudkan pelayanan prima, dilakukan survei kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan di Perpustakaan BPS Provinsi Riau.

Badan Pusat Statistik Provinsi Riau mempunyai tugas pokok yaitu menyediakan data dan informasi statistik berkualitas. Data dan informasi statistik yang berkualitas merupakan rujukan bagi upaya perumusan kebijakan dalam menyusun perencanaan, melakukan pemantauan/monitoring, dan mengevaluasi program- program agar sasaran- sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan tepat. Kemudian fungsi dari Badan Pusat Statistik Provinsi Riau itu sendiri adalah melakukan program Penyediaan dan

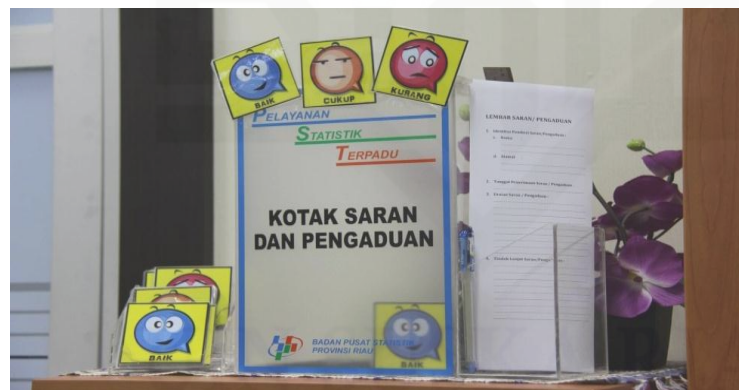
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan Informasi Statistik (PPIS) dan untuk penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi umum dibidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, kehumasan, hukum,perlengkapan dan rumah tangga.

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) ini terletak di bagian perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau merupakan salah satu unit pelayanan publik di BPS Provinsi Riau yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Sebagai wujud kepatuhan BPS terhadap Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, BPS melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Perpustakaan BPS. Kotak tingkat kepuasan pengunjung diletakkan dimeja sudut ruang Pelayanan Statistik Terpadu bergabung dengan kotak sarandan pengaduan.

Gambar 1.
Kotak Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan PST



Pelayanan yang di berikan oleh pegawai Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau tidak terlepas dari penerapan model- model komunikasi, dalam setiap memberikan pelayanan model komunikasi sangat menunjang berhasil atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Model komunikasi yang ada hubungannya dengan penelitian ini ialah model Laswell, salah satu model komunikasi yang tua tetapi masih digunakan

orang untuk tujuan tertentu adalah model komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Lasswell seorang ahli ilmu politik dari Yale University. Dia menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses komunikasi, yaitu *who*(siapa), *says what* (mengatakan apa), *in which medium*atau dalam media apa, *to whom* atau kepada siapa, dan dengan *what effect*atau apa efeknya.³

Badan Pusat Statistik adalah Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, BPS merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU Nomor 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Sebagai pengganti kedua UU tersebut ditetapkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan dibawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik.

Untuk itu Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau berusaha memberikan layanan yang terbaik dalam Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan Statistik Terpadu (PST) memberikan pelayanan informasi mengenai perkembangan Ekspor dan Impor Riau, Perkembangan Indeks Harga Konsumen, Nilai tukar petani, Pertumbuhan Ekonomi Riau, Keadaan Ketenagakerjaan Riau, Angka Pendidikan, Pemerintahan, Kesehatan dan lain-lain sebagainya yang berhubungan dengan dunia statistik.

Tabel.1 Persentase Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan BPS Provinsi Riau, Periode Januari – Desember 2015

Bulan	Persentase Tingkat Kepuasan Pengunjung			
	Baik	Cukup	Kurang	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Januari	79.2	14.0	6.8	100.0
Februari	84.7	10.0	5.3	100.0
Maret	85.4	9.4	5.2	100.0
April	80.9	13.0	6.1	100.0
Mei	78.3	13.9	7.8	100.0

³ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bulan	Persentase Tingkat Kepuasan Pengunjung			
	Baik	Cukup	Kurang	Total
Juni	81.4	11.6	7.0	100.0
Juli	79.1	13.0	7.9	100.0
Agustus	75.6	17.9	6.4	100.0
September	85.2	9.7	5.2	100.0
Oktober	87.4	7.6	5.0	100.0
November	82.8	9.7	7.5	100.0
Desember	84.6	10.5	5.0	100.0
Tahunan	82.5	11.3	6.2	100.0

Sumber : Lifi Ana, Kepala Seksi Diseminasi Dan Layanan Statistik BPS Provinsi Riau.

Tabel. 2 Persentase Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan BPS Provinsi Riau, Periode Januari–Desember 2016

No	Hari	Tanggal	Kategori			
			Baik	Cukup	Kurang	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Senin	11-Jan-16	25	1	0	26
2	Senin	18-Jan-16	35	0	0	35
3	Senin	25-Jan-16	23	0	0	23
4	Senin	01-Feb-16	34	1	0	35
5	Senin	09-Feb-16	36	0	0	36
6	Selasa	15-Feb-16	31	1	1	33
7	Senin	22-Feb-16	33	1	0	34
8	Senin	29-Feb-16	16	0	1	17
9	Senin	01-Mar-16	20	1	0	21
10	Selasa	07-Mar-16	19	0	0	19
11	Senin	14-Mar-16	18	1	0	19
12	Senin	21-Mar-16	19	1	1	21
13	Senin	28-Mar-16	25	1	0	26
14	Senin	04-Apr-16	21	2	0	23
15	Senin	11-Apr-16	19	0	1	20
16	Senin	18-Apr-16	22	0	0	22
17	Senin	25-Apr-16	23	1	1	25
18	Senin	2 Mei 2016	19	2	1	22
19	Senin	9 Mei 2016	39	1	1	41
20	Senin	16 Mei 2016	29	0	1	30
21	Senin	23 Mei 2016	26	1	0	27
22	Senin	30 Mei 2016	21	0	0	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Hari	Tanggal	Kategori			Jumlah
			Baik	Cukup	Kurang	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
23	Senin	06-Jun-16	20	0	0	20
24	Senin	13-Jun-16	5	0	0	5
25	Senin	20-Jun-16	2	0	0	2
26	Senin	27-Jun-16	0	0	0	0
27	Senin	11-Jul-16	3	0	0	3
28	Senin	18-Jul-16	13	2	0	15
29	Senin	25-Jul-16	16	1	0	17
30	Senin	1-Agus-16	20	0	0	20
31	Senin	8-Agus-16	17	0	0	17
32	Senin	15-Agus-16	12	1	0	13
33	Senin	22-Agus-16	14	0	0	14
34	Senin	29-Agus-16	19	1	1	21
35	Senin	05-Sep-16	10	0	0	10
36	Selasa	13-Sep-16	24	1	1	26
37	Senin	19-Sep-16	20	0	0	20
38	Senin	26-Sep-16	23	0	0	23
39	Senin	03-Okt-16	29	1	0	30
41	Senin	10-Okt-16	31	0	0	31
41	Senin	17-Okt-16	26	0	0	26
42	Senin	24-Okt-16	35	0	0	35
43	Senin	31-Okt-16	43	0	0	43
44	Senin	07-Nov-16	31	1	0	32
45	Senin	14-Nov-16	42	0	0	42
46	Senin	21-Nov-16	47	1	0	48
47	Senin	28-Nov-16	45	0	0	45
48	Senin	05-Des-16	23	1	1	25
49	Selasa	13-Des-16	20	0	0	20
50	Senin	19-Des-16	29	1	0	30
51	Rabu	27-Des-16	21	0	0	21
52	Jumat	30-Des-16	12	1	0	13
Jumlah			1205	27	11	1243
Rata-rata			96.94	2.17	0.88	100

Sumber : Lifi Ana, Kepala Seksi Diseminasi Dan Layanan Statistik BPS Provinsi Riau.

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa persentase pengunjung yang memberikan penilaian 'Baik' terhadap layanan pada PST BPS Provinsi Riau Periode Januari – Desember 2015 rata-rata berada di atas 82 persen. Sedangkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

presentase pengunjung yang memberikan penilaian ‘Baik’ periode Januari – Desember 2016 rata – rataberada di atas 96 persen.

Melihat jumlah pengunjung yang banyak memberikan penilaian ‘Baik’ terhadap layanan yang diberikan, maka Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau berharap agar tetap bisa mempertahankan penilaian yang diberikan dan berusaha menjadi lebih baik lagi. Dalam memberikan layanan, Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau menggunakan model komunikasi sehingga dapat menarik perhatian pengunjung, dapat dilihat pada data di atas tahun 2015 - 2016, jumlah pengunjung yang memberikan penilaian ‘Baik’ terhadap Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Riau Meningkat.

Oleh sebab itu, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai model komunikasi yang digunakan oleh Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan pemilihan judul “Model Komunikasi Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan “berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

1. Permasalahan ini menarik untuk di teliti, karena dengan adanya penelitian ini penulis ingin melihat serta menggambarkan bagaimana Model Komunikasi Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan.
2. Penulis merasa mampu untuk melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga maupun biaya
3. Sesuai dengan bidang kajian Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relations yang penulis tekuni.

C. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dan menyatukan pandangan guna memahami tulisan ini, penulis memandang perlu memberikan penegasan istilah yang termuat dalam judul penelitian, yakni:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Model Komunikasi

Model komunikasi adalah alat untuk menjelaskan atau untuk mempermudah penjelasan komunikasi. Menurut Gordon Wiseman Larry Barker mengemukakan bahwa model komunikasi itu untuk melukiskan proses komunikasi, menunjukkan hubungan visual, membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan komunikasi.⁴

2. Perpustakaan

Kata *Perpustakaan* berasal dari kata *pustaka*, yang berarti: kitab, buku- buku, kitab primbon. Kemudian kata *pustaka* mendapat awalan *Per* dan akhiran *an*, menjadi *Perpustakaan*. Selanjutnya ada pula istilah *pustaka loka* yang berarti tempat atau ruangan perpustakaan.⁵

3. Badan Pusat Statistik

Badan Pusat Statistik Adalah Institusi pemerintah Non kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada presiden.⁶ Lembaga pemerintah Non kementerian ini dibentuk untuk melaksanakan tugas pemerintahan tertentu dari presiden. Kepala pemerintahan Non kementerian ini berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada presiden melalui menteri atau pejabat setingkat menteri yang mengoordinasikan.

4. Pelayanan

Menurut **Philip Kotler**, yang merupakan ahli dibidang pemasaran mengemukakan bahwasanya pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik⁷

⁴Deddy Mulyana, *Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 133.

⁵ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: @2006 CV. Sagung Seto, 2006, 11.

⁶<https://www.bps.go.id/index.php/masterMenu/view/id/1>, (Diakses 8 desember 2016,jam 16: 10)

⁷Suharto Abdul Majid, Op. Cit. 33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

Merupakan salah satu sarana data terpadu pelayanan publik yang ada di BPS Provinsi Riau. Sebagai upaya mewujudkan pelayanan prima, dilakukan survei kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan di Perpustakaan BPS Provinsi Riau.⁸

D. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis mengambil pokok permasalahan yaitu Bagaimana Model Komunikasi Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Model Komunikasi Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau dalam Memberikan Pelayanan kepada masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Sebagai sarana pembelajaran bagi penulis untuk meningkatkan pengetahuan khususnya mengenai Model Komunikasi yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan pada program studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relations yang penulis tekuni.
- b) Secara teoritis hasil penelitian ini akan bermanfaat dalam pengembangan teori, khususnya tentang Model Komunikasi Dalam Memberikan Pelayanan dan menambah pengetahuan dibidang Ilmu Komunikasi dan memberikan pernyataan yang konkret kepada mahasiswa jurusan ilmu komunikasi khususnya konsentrasi public

⁸ Lifi Ana, "Laporan Tingkat Kepuasan Pengunjung Badan Pusat Statistik Provinsi Riau Januari- Juni 2016", (Pekanbaru, 11 Juli 2016)

relations sendiri untuk mengetahui bagaimana Model Komunikasi Pada sebuah lembaga/ instansi Dalam Memberikan Pelayanan.

- c) Secara praktis penelitian ini bermanfaat memberikan informasi atau gambaran yang lebih nyata khususnya mengenai Model Komunikasi pada sebuah lembaga/ instansi Dalam Memberikan Pelayanan.
- d) Sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya bagi Model Komunikasi Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau.
- e) Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi khalayak.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, penulis membagi bab dalam Enam bahasan, dimana masing-masing dibagi menjadi sub-sub bab dengan urain sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI, KAJIAN TERDAHULU DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknis pengumpulan data, validasi data serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan tentang gambaran umum Badan Pusat Statistik Provinsi Riau

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran, kemudian dilengkapi dengan daftar pustaka.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

