

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PERPUSTAKAAN
HOEMAN HS PROVINSI RIAU DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENGUNJUNG**

- © Haascripta milik
- Haascripta 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.



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

ELVO YUYUN ANDORA
NIM. 11940323943

PROGRAM STRATA I (S1)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2023**

- 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PERPUSTAKAAN SOEMAN HS
PROVINSI RIAU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA
TERHADAP PENGUNJUNG**

Disusun Oleh :

Elvo Yuyun Andora

NIM. 11940323943

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 03 Juli 2023

Pembimbing,



Dr. Usman, M.I.Kom
NIK. 130 417 119

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Elvo Yuyun Andora
NIM : 11940323943
Judul : Strategi Komunikasi Humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Senin
Tanggal : 10 Juli 2023

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Juli 2023



Prof. Dr. Inron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. Muhammmad Badri SP, M.Si
NIP. 19810313 201102 1 004

Sekretaris/ Penguji II,

Dewi Sukartik, M.Sc
NIK. 130311019

Penguji III,

Dr. Usman M.LKom
NIK. 130 417 119

Penguji IV,

Mardhiah Rubani, M.Si
NIP. 19790302 20071 2 023

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



PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Elvo Yuyun Andora
NIM : 11940323943
Judul : Strategi Komunikasi Humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau
Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung.

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 4 April 2023

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.


Pekanbaru, 3 April 2023

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,


Nama: Mustafa, M.I.Kom
NIP. 130 417 024

Penguji II,


Nama: Rusyda Fauzana, M.Si
NIP. 19840504 201903 2 011

- 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.



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

Lampiran Surat:
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ELVO YUYUN ANDORA
 NIM : 11940323943
 Tempat/ Tgl. Lahir : Baturaja, 25 Oktober 1999
 Fakultas/Pascasarjana : Fakultas Dakwah Dan Komunikasi/S1
 Prodi : S1 Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* : **STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PERPUSTAKAAN SOEMAN HS PROVINSI RIAU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENGUNJUNG**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13 Juli 2023
 Yang membuat pernyataan



ELVO YUYUN ANDORA
 NIM. 11940323943

**pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*



- a. Pengutuban hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutuban 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.

Pekanbaru, 03 Juli 2023

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-

Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Elvo Yuyun Andora
NIM : 11940323943
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,

Dr. Usman, M.I.Kom
NIK. 130 417 119

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

ABSTRAK

Nama : Elvo Yuyun Andora

Kejurusan : Ilmu Komunikasi

Judul : Strategi Komunikasi Humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung

Humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau harus memiliki strategi komunikasi guna memberikan pelayanan prima terhadap pengunjung. Sebagaimana diketahui pada era digital dan informasi seperti saat ini, masyarakat cenderung lebih memilih untuk mencari informasi melalui internet dari pada datang langsung ke perpustakaan. Maka dari itu perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau perlu memiliki strategi yang efektif untuk mengenalkan layanan dan koleksi yang dimiliki kepada masyarakat. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas dalam memberikan pelayanan prima terhadap pengunjung yang datang ke perpustakaan Soeman Hs. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori proses empat langkah public relations. Hasil dalam penelitian ini yaitu 1. Strategi komunikasi humas yang digunakan Perpustakaan Soeman Hs kepada pengunjung dalam memberikan pelayanan prima adalah dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pengunjung dengan menggunakan metode 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun). 2. Strategi komunikasi yang digunakan humas perpustakaan Soeman Hs adalah membuat berbagai macam program unggulan seperti program story telling dibagian layanan anak, program lomba perpustakaan tingkat SLTA, program online yang mana nama programnya Jelita. 3. Strategi komunikasi yang digunakan oleh humas perpustakaan Soeman Hs adalah dengan memberikan motivasi kepada pengunjung perpustakaan disela-sela kunjungan, yang mana motivasinya untuk lebih rajin lagi datang ke perpustakaan dan lebih giat lagi dalam menambah ilmu pengetahuan dan wawasan. 4. Strategi komunikasi yang digunakan humas perpustakaan Soeman Hs adalah dengan menggunakan media sosial sebagai media penyebaran informasi kepada pengunjung.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Humas, Perpustakaan, Pelayanan Prima, Pengunjung



Name : Elvo Yyun Andora
Major : Communication Science
Title : Public Relations Communication Strategy of Soeman Hs Library Riau Province in Improving Excellent Service to Visitors

Halaman ini dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya secara langsung dalam karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 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 seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Elvo Yyun Andora
Major : Communication Science
Title : Public Relations Communication Strategy of Soeman Hs Library Riau Province in Improving Excellent Service to Visitors

Public Relations of Soeman Hs Library Riau Province must have a communication strategy to provide excellent service to visitors. As is known in the current digital and information era, people tend to prefer to search for information via the internet rather than coming directly to the library. Therefore, Soeman Hs Library of Riau Province needs to have an effective strategy to introduce its services and collections to the public. The purpose of this research is to find out how the public relations communication strategy in providing excellent service to visitors who come to the Soeman Hs library. Descriptive qualitative research method with data collection techniques carried out by means of interviews, observation, and documentation. The theory used in this research is the four-step public relations process theory. The public relations communication strategy used by Soeman Hs Library to visitors in providing excellent service is to provide the best possible service to visitors by using the 5S method (Smile, Greeting, Greeting, Polite, and Courteous). 2. The communication strategy used by Soeman Hs library public relations is to create various kinds of excellent programs such as story telling programs in the children's services section, high school library competition programs, online programs where the program name is Selita. 3. The communication strategy used by Soeman Hs library public relations is to motivate library visitors on the sidelines of visits, where the motivation is to be more diligent in coming to the library and be more active in increasing knowledge and insight. 4. The communication strategy used by Soeman Hs library public relations is to use social media as a medium for disseminating information to visitors.

Keywords: Communication Strategy, Public Relations, Libraries, Excellent Service, Visitors



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT, atas segala inayahNya, serta kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam penulis sampaikan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan hingga ke zaman yang penuh cahaya dan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi Humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung”** merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Dalam penulisan skripsi ini juga tidak luput dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, yakni almarhuma **Ibunda Idalaila** dan **Ibunda Meri Supiana** serta **Ayahanda Hardinata** yang selalu setia mencurahkan kasih sayang, do'a, dorongan dan motivasi., serta tidak lupa juga saudara-saudara tercinta yakni **Abang Elwan Wawan Andika, Abang Eltu Welen Andoris** dan **Abang Eltri Wowin Andeska**. Mereka adalah orang terpenting didalam hidup saya. Terimakasih atas segala pemberian yang tidak bisa tergantikan dan tidak akan mungkin terbalaskan oleh penulis. Dan kepada kakak-kakak ipar tercinta yakni **Kakak Shinta Anggraini** dan **Kakak Fauziyah El-Jazilah** yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis agar terus semangat menyelesaikan skripsi ini. Serta kepada keponakan-keponakan saya yakni **Hanan Al-Kisami, Husam**



Ithaf dan Syifa Elmeira yang selalu menghibur selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan keterbatasan ide dan sumber pendukung untuk melengkapi skripsi ini. Selama masa perkuliahan sampai masa penyelesaian tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh dukungan dan juga semangat dari banyak pihak. Untuk itu dengan setulus hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd.,MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Prof. Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Artis, S.Ag.,M.I,Kom. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Yantos, S.IP., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik
9. Bapak Dr. Usman, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu saya dalam memberikan masukan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

11. Kepada keluarga besar HIMSSI UIN SUSKA yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

12. Kepada seluruh staff dan karyawan Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau yang telah membantu dan bersedia menerima peneliti untuk melakukan penelitian serta memberikan data yang peneliti butuhkan.

13. Kepada teman seperjuangan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau yaitu Mawaddah Tujarah yang telah memberikan masukan, saran mengenai perkuliahan dan skripsi serta juga yang selalu mensupport penuh penelitian serta penulisan skripsi ini.

14. Dan terkhusus saya ucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat dan berani melewati setiap langkah perjuangan dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

Akhir kata, semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat kepada semua kalangan yang membutuhkan, baik dari kalangan akademis, maupun masyarakat luas pada umumnya. Aamiin Ya Rabbal ‘alamin.

Pekanbaru, 03 Juli 2023

Penulis

ELVO YUYUN ANDORA

NIM. 11940323943

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAU PUSTAKA	10
2.1 Kajian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	19
2.3 Kerangka Berpikir	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.3 Sumber Data Penelitian	45
3.4 Teknik Pengambilan Data	46
3.5 Validasi Data	48
3.6 Teknik Analisis Data	48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	51
4.1 Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....	51
4.2 Lambang Logo Perpustakaan	52
4.3 Tujuan, Visi, dan Misi	53
4.4 Struktur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau	54



UIN SUSKA RIAU

4.5 Jadwal Operasional Perpustakaan	56
4.6 Jenis Layanan Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau	56
PAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
5.1 Hasil Penelitian	57
5.2 Pembahasan	66
PAB VI PENUTUP	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran	76

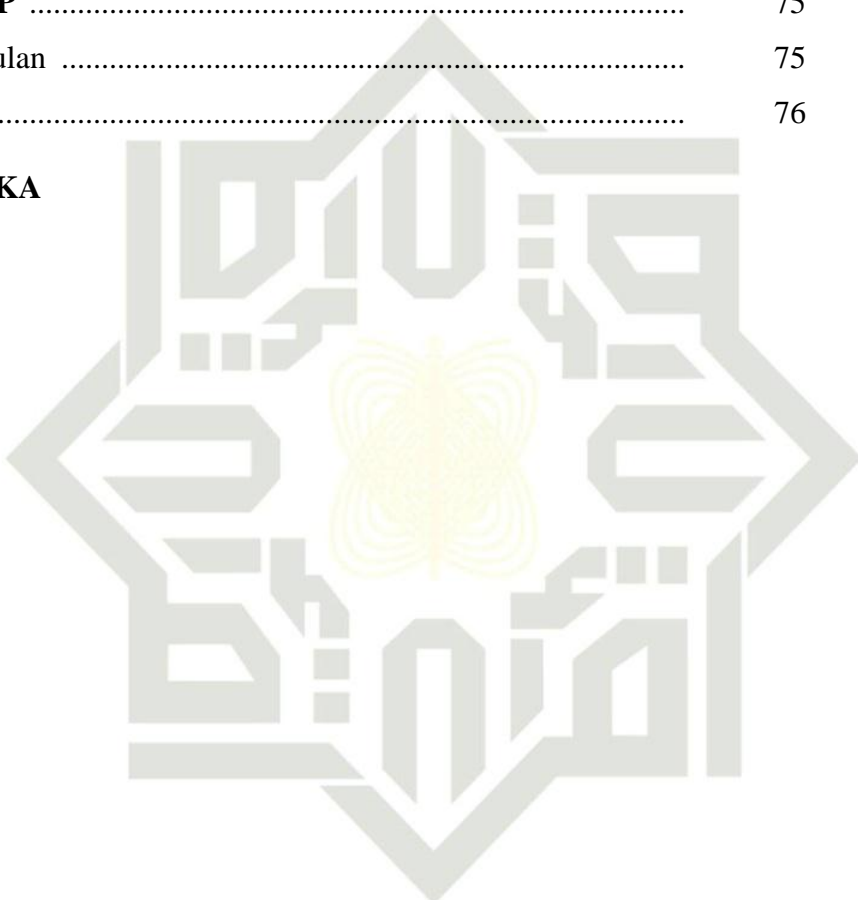
DAFTAR PUSTAKA

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta dan Undang-Undang

1. Dilarang menyalin 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.

DAFTAR TABEL

Daftar Informan	45
Jadwal Kunjungan Perpustakaan	62
Jenis Pelayanan Perpustakaan	62

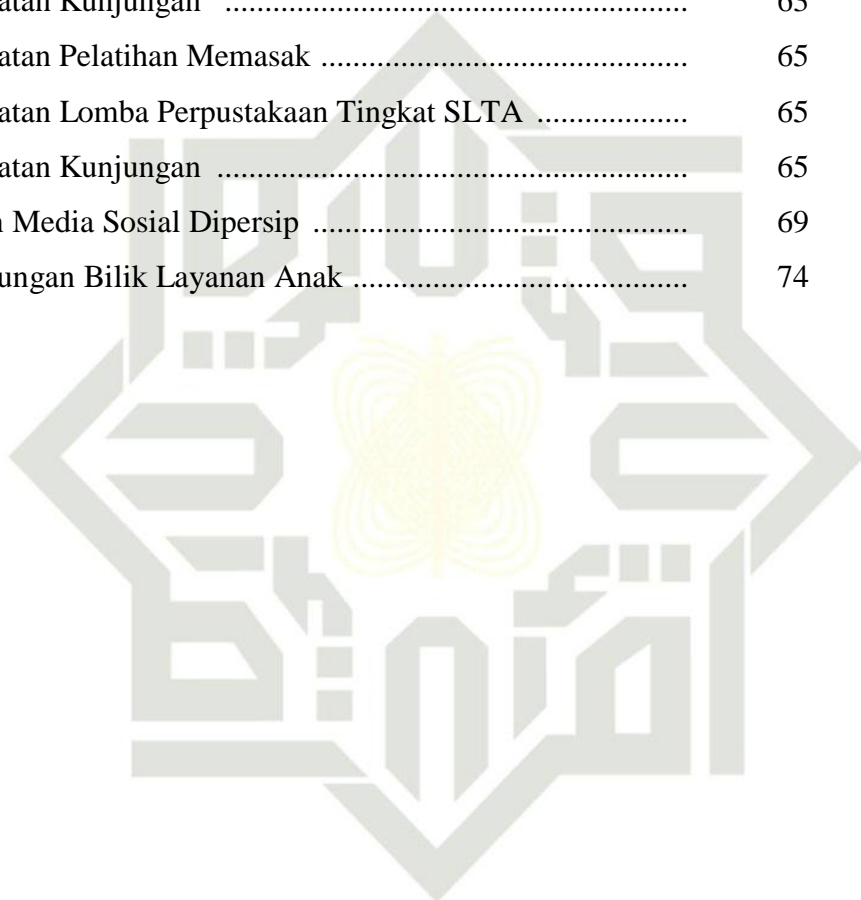


UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip Sebagian atau Seluruhnya kata-kata dan Us 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.

DAFTAR GAMBAR

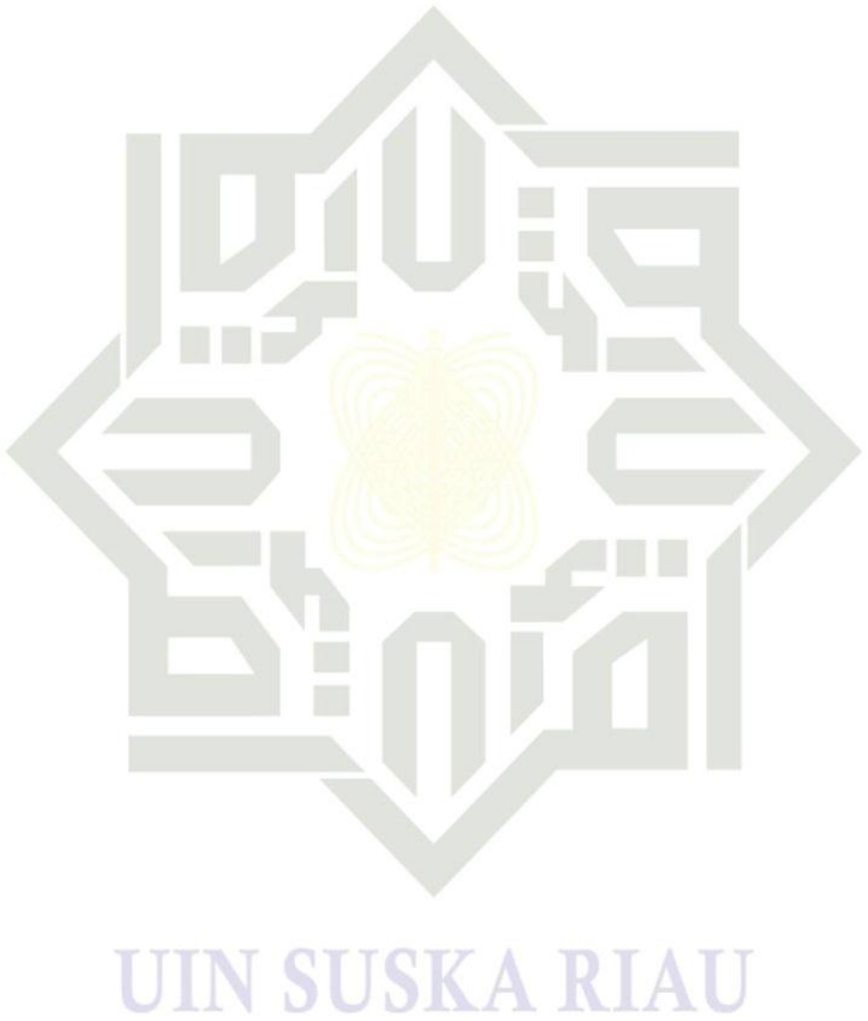
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	49
Gambar 4.1	Logo Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....	58
Gambar 5.1	Kegiatan Kunjungan	59
Gambar 5.2	Kegiatan Pelatihan Bahasa Isyarat	61
Gambar 5.3	Kegiatan Kunjungan	63
Gambar 5.4	Kegiatan Pelatihan Memasak	65
Gambar 5.5	Kegiatan Lomba Perpustakaan Tingkat SLTA	65
Gambar 5.6	Kegiatan Kunjungan	65
Gambar 5.7	Akun Media Sosial Dipersip	69
Gambar 5.8	Kunjungan Bilik Layanan Anak	74



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara



Hak Cipta Dengan Undang-Undang

1. Dilarang menyalin 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.

- 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

1.1 Latar Belakang

Suatu organisasi dapat berjalan dengan baik, semua itu tidak lepas dari peran Humas atau *public relations* dalam menjalankan fungsinya sebagai *communicator* yang aktif terhadap setiap isu maupun perubahan yang ada. Humas adalah usaha yang direncanakan secara terus menerus dengan sengaja, guna membangun dan mempertahankan pengertian timbal balik antara organisasi dan masyarakatnya. Humas juga sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi, lembaga, maupun masyarakat yang terkait.

Sebuah organisasi dapat dikatakan berhasil jika mempunyai strategi efektif dan efisien yang digunakan oleh organisasi itu sendiri. Perumusan sebuah strategi memerlukan kemampuan dalam bidang keilmuan secara teori dan juga melalui analisa langsung terhadap keadaan masyarakat sekitar. Keberhasilan strategi yang diterapkan pada suatu permasalahan akan berdampak langsung pada keberhasilan tujuan organisasi sehingga penyusunan strategi yang matang dengan melihat kemampuan, kelemahan, tantangan serta ancaman yang ada merupakan sebuah keharusan yang wajib dipikirkan.

Humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi non komersial (yayasan, perguruan tinggi, dinas militer sampai dengan lembaga-lembaga pemerintahan).¹ Sebagai sebuah profesi seorang Humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.

¹M.Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2000)



© Hak Cipta Dituliskan dan Dilindungi Undang-Undang
 Hak Cipta Dituliskan dan 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.

Disuatu organisasi, Humas (Hubungan Masyarakat) adalah profesi yang memegang kendali agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Humas dianggap menjadikan organisasi menjadi lebih baik karena dalam kerjanya, Humas harus bisa membangun citra organisasi tersebut agar penilaian orang terhadap organisasi tersebut positif dan baik.

Humas mempunyai ruang lingkup (*scope*) kegiatan yang melibatkan banyak orang (*public*, masyarakat, dan khalayak). Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu keluar memberi informasi kepada khalayak dan kedalam menyerap reaksi dari khalayak.² Keberadaan Humas dalam suatu organisasi adalah sebuah indikasi bahwa Humas memiliki peran penting dalam perputaran sistem dan manajemen yang ada dalam perusahaan atau organisasi. Keberadanya mampu menyentuh dan menerobos aspek-aspek sosial dan kepentingan *public*.

Menurut De Fluer dan Dennis dari prespektif ilmu komunikasi yang dikutip Yosol Iriantara dalam bukunya *community relation*, Humas adalah sebuah proses komunikasi dimana individu atau unit-unit masyarakat berupaya untuk menjalin relasi yang terorganisasi dengan berbagai kelompok atau *public* untuk tujuan tertentu.³

Sebagai salah satu Ibukota di Provinsi Riau, Pekanbaru memiliki prestasi dalam bidang pendidikan yang cukup baik. Hal ini terlihat dari dipilihnya beberapa sekolah yang menjadi sekolah rujukan. Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun ini 2023 Pekanbaru memiliki beberapa siswa yang mendapatkan prestasi di bidang pendidikan⁴, diantaranya terdapat sebanyak 14 siswa dari MAN 2 Kota Pekanbaru yang berhasil memenangkan lomba sekaligus menjadikan mereka sebagai peserta OSN tingkat Nasional Tahun 2023 mewakili Provinsi Riau. Selain MAN 2 terdapat juga beberapa sekolah di Kota Pekanbaru yang juga menjadi peserta mewakili Provinsi Riau antara

²H.A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002) hal 2

³Yosol Iriantara, *Community Relation Konsep dan Aplikasinya*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2004) hal 5

⁴<https://m2mpekanbaru.sch.id/MAN2/terbaik-man-2-pekanbaru-kontingen-terbanyak-osn-provinsi-riau-menuju-nasional/> diakses pada tanggal 11 Juli 2023 pukul 11.00 WIB



lain: SMA Darma Yudha dengan 9 siswa, MAN 1 Kota Pekanbaru sebanyak 3 siswa, dan SMAN 8 Pekanbaru sebanyak 2 siswa. Namun, prestasi yang dimiliki oleh Pekanbaru dalam bidang pendidikan belum berjalan berdampingan dengan kemauan peserta didik maupun sebagian masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan sebagai sarana memperoleh ilmu pengetahuan.

Berkomunikasi merupakan salah satu sarana belajar bahasa, seperti yang diketahui belajar bahasa sangat lah penting untuk meningkatkan keterampilan bahasa. Yang mana membaca itu merupakan kegiatan atau proses menerapkan sejumlah keterampilan mengolah teks bacaan dalam rangka memahami isi bacaan, dan juga membaca merupakan suatu kegiatan memperoleh informasi yang disampaikan oleh penulis dalam bentuk bahasa tulis. Oleh karena itu pembaca harus memahami teks bacaan baik secara literal, kritis, maupun kreatif. Pada umumnya membaca itu dibagi menjadi tiga tujuan, yaitu (1) membaca untuk studi, (2) membaca untuk usaha, (3) dan membaca untuk kesenangan.⁵

Membaca juga sering kali dilakukan oleh orang-orang di suatu perpustakaan, yang mana perpustakaan itu merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Sebagai mana diketahui fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati. Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan beberapa unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan perpustakaan, diantaranya: pemustaka (pengguna), koleksi, pustakawan, dana, sarana, dan prasarana. Layanan perpustakaan juga merupakan pemberian informasi dan fasilitas kepada

⁵Ria Kristia Fatmasari, dan Husniyatul Fitriyah, *Keterampilan Membaca* (Bangkalan: STKIP PGRI, 2018) hal 5



pemustaka, melalui layanan itu pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media.⁶

Gedung perpustakaan Soeman Hs diresmikan pemakaiannya oleh Gubernur Riau H.M. Rusli Zainal pada tanggal 24 Juni 2008. Saat ini perpustakaan Soeman Hs telah beberapa kali mendapat penghargaan nasional dibidang fasilitas dan layanan berbasis teknologi informasi. Pertumbuhan perpustakaan dimulai pada tahun 1959 yaitu dengan berdirinya perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, kemudian pada tahun 1967 perpustakaan Negara berpindah ke kota Pekanbaru seiring dengan berpindahnya Pusat Pemerintahan Provinsi Riau. Berdasarkan Perda No. 8 tahun 2008 Dinas Perpustakaan dan Provinsi Riau merupakan pengembangan dari organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.⁷

Gedung Perpustakaan Soeman Hs ini memiliki bangunan yang megah dengan konsep arsitektur yang mendukung visi provinsi Riau pada tahun 2020 yang mana visi tersebut adalah “Terwujudnya Provinsi Riau Sebagai Pusat Perekonomian dan Kebudayaan Melayu Dalam Lingkungan Masyarakat Yang Agamis, Sejahtera Lahir Batin Dikawasan Asia Tenggara Tahun 2020”. Yang hal ini dapat dilihat dari konsep dasar pada gedung perpustakaan ini pada bagian atap gedung perpustakaan berupa Rehal Al-Qur’an, bentuk rehal merupakan filosofi dari ajaran islam yang selalu menyanjung kebesaran Allah SWT. Dan juga Perpustakaan Soeman Hs ini sebagai bangunan modern tetapi tidak meninggalkan ciri-ciri budaya melayu yang mana dapat dilihat dari bangunan perpustakaan ini terdapat Relief yang mana merupakan unsur-unsur sejarah, agama, pendidikan, budaya dan seni. Konsep bangunan yang megah dan unik pada perpustakaan ini, menjadikan pusat perhatian bagi para wisatawan datang berkunjung ke perpustakaan untuk mengetahui sejarah dari perpustakaan ini sendiri.

⁶ Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018) hal 2

⁷ <https://dipersip.riau.go.id/sejarah>, diakses pada tanggal 30 Januari 2023 pukul 17.50

Wib.

- 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.



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

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.

Perpustakaan Soeman Hs ini sendiri memiliki minat pengunjung yang cukup banyak dari tahun ketahun, sebagai mana diketahui pengunjung di perpustakaan Soeman Hs ini perhari nya hampir mencapai ribuan pengunjung yang datang berkunjung secara langsung maupun pengunjung online. Namun jumlah pengunjung Perpustakaan Soeman Hs ini menurut sejak tahun 2018-2021. Seperti yang diketahui menurut data di tahun 2018 jumlah pengunjung yang datang berkunjung ke perpustakaan ini sendiri mencapai 332.831 pengunjung, yang mana terbagi dari 158.268 pengunjung laki-laki dan 174.563 pengunjung perempuan. Pada tahun 2019 jumlah pengunjung yang datang berkunjung ke Perpustakaan ini sendiri mencapai 319.574 pengunjung, yang mana terbagi dari 152.426 pengunjung laki-laki dan 167.148 pengunjung perempuan. Pada tahun 2020 jumlah pengunjung yang datang berkunjung ke Perpustakaan mencapai 96.963 pengunjung, yang mana terbagi dari 40.824 pengunjung laki-laki dan 56.139 pengunjung perempuan. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah pengunjung yang datang berkunjung ke Perpustakaan hanya mencapai 49.881 pengunjung, yang mana terdiri dari 36.191 pengunjung laki-laki dan 13.690 pengunjung perempuan.⁸

Sebagai mana diketahui perpustakaan secara konvensional dianggap sebagai toko buku yang tersedia untuk kalangan tertentu. Pada perkembangan selanjutnya perpustakaan dianggap sebagai pusat informasi. Teori ilmu perpustakaan mengatakan perpustakaan merupakan suatu organisasi yang selalu mengalami pertumbuhan (*growing organism*). Perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi terus berkesinambungan menjadi tempat ICT yang akan menjadikan banyak dampak pada layanan perpustakaan. Perpustakaan hadir guna untuk memenuhi kebutuhan mencari informasi, kebiasaan membaca dengan media cetak ini sendiri masih dilakukan oleh masyarakat di tengah-tengah hadirnya media berteknologi yang mana dapat mempermudah mendapatkan semua informasi untuk dibaca.⁹ keberadaan perpustakaan di

⁸Data dari staf pelayanan perpustakaan Soeman Hs yang di berikan pada tanggal 12 Juli 2023
⁹Anna Nurhayati, *Perkembangan Perpustakaan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat*, (Jurnal Perpustakaan: SD Muhammadiyah Sapen Yogyakarta, 2018) hal 29



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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.

tengah kehidupan masyarakat tentu akan membawa dampak pada perubahan kehidupan masyarakat. Perpustakaan berperan sebagai institusi dalam transformasi sosial masyarakat, perpustakaan merupakan infrastruktur sosial yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat dan kekuatan yang mendukung menyatukan budaya masyarakat.¹⁰

Strategi Komunikasi Humas dalam meningkatkan pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk minat pengunjung. Dalam era digital dan teknologi informasi seperti saat ini, masyarakat cenderung lebih memilih untuk mencari informasi melalui internet daripada datang ke perpustakaan. Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti dari hasil angket yang dilakukan terdapat 15 orang dari 20 orang yang disebarkan untuk mengisi angket lebih memilih untuk mencari sebuah informasi melalui internet daripada datang langsung ke Perpustakaan, dengan alasan dikarenakan zaman sekarang mereka bisa mengetahui info apa saja yang mereka butuhkan melalui smartphone dan bisa mengaksesnya dimana dan kapan pun saja. Oleh karena itu, Perpustakaan Soeman HS Riau perlu memiliki strategi pemasaran yang efektif untuk mengenalkan layanan dan koleksi yang dimiliki kepada masyarakat.

Strategi Komunikasi Humas dalam pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan minat pengunjung ke Perpustakaan Soeman HS Riau. Dengan strategi yang efektif, masyarakat akan lebih mengetahui keberadaan perpustakaan dan layanan yang disediakan, sementara mutu pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung, sehingga mereka akan lebih tertarik untuk datang kembali dan bahkan merekomendasikan perpustakaan kepada orang lain.

Seperti yang diketahui di masa sekarang ini dengan semakin berkembangnya teknologi digital itu memungkinkan untuk pihak-pihak perpustakaan berkerja dengan sangat keras untuk tetap meningkatkan peminat

Anna Nurhayati, *Perkembangan Perpustakaan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat*, (Jurnal Perpustakaan: SD Muhammadiyah Sapen Yogyakarta, 2018) hal 21



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau 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.

yang datang berkunjung ke perpustakaan. Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa perpustakaan memang masih banyak diminati dikalangan masyarakat untuk mencari informasi namun itu juga tidak menutup kemungkinan dengan semakin berkembangnya teknologi digital akan membuat masyarakat enggan untuk mendatangi perpustakaan lagi. Maka dari itu dari latar belakang diatas perlu dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam, atas dasar pemikiran tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap strategi Komunikasi Humas dalam meningkatkan pelayanan prima yang digunakan oleh pihak perpustakaan Soeman Hs dengan mengambil judul **STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PERPUSTAKAAN SOEMAN HS PROVINSI RIAU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENGUNJUNG**

2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas seperti berikut :

Bagaimana Strategi Komunikasi Humas Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung Yang Datang Ke Perpustakaan Soeman HR Provinsi Riau ?

3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

3.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas maka tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung yang datang ke perpustakaan Soeman Hs Riau.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini bertujuan sebagai bahan informasi ilmiah terkait dengan prosedur pelayanan perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.

Memperkaya kajian ilmu strategi kehumasan, khususnya berhubungan dengan lapangan.



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.

c. Sebagai bahan bacaan Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Unniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kegunaan Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kelancaran strategi humas dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

4. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka peneliti telah membuat perencanaan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN.

Dalam bab ini diuraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti mengemukakan kajian terdahulu, landasan teori, dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penulisan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti mengemukakan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini berisikan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, visi, misi, struktur kepengurusan, tugas masing-masing karyawan dan sejarah Perpustakaan Soeman HS Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan data-data Mengenai Strategi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap

Pengunjung Yang Datang Ke Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini akan disajikan mengenai kesimpulan dan saran yang dapat ditarik atau diambil dari pelaksanaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 II

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Terdahulu

Adapun kajian terdahulu yang di jadikan sebagai referensi dalam penelitian yang akan peneliti laksanakan sebagai berikut:

1. Jurnal ini berjudul “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar” disusun oleh Anak Agung Rai Tirtawati. Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan FKIP, Universitas Dwijendra. Jurnal ini menjelaskan tentang bagaimana mengetahui strategi Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.¹¹ Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian diketahui bahwa strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Wangaya Denpasar adalah 1) Memberikan pelayanan yang memuaskan, 2) Membangun hubungan dengan publik luar organisasi, 3) Melakukan komunikasi melalui media dengan melakukan siaran di televisi lokal dan juga siaran di radio, 4) Proses edukasi dengan mengadakan kegiatan seminar atau talk show kesehatan dan 5) meningkatkan mutu pelayanan melalui iklan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.
2. Jurnal ini berjudul “Strategi Humas dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang”. Disusun oleh Intan Muharni (2018). Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Jurnal ini menjelaskan tentang bagaimana strategi Humas di RS. Islam Siti Khadijah Palembang. Metode penelitian yang

¹¹ Anak Agung Rai Tirtawat, *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar*, (Bali, Universitas Dwijendra, 2020)



- 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.

digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.¹² Data dikumpulkan melalui wawancara kepada pihak humas, dokumentasi kegiatan, dan observasi. Analisis data menggunakan analisis data kualitatif, yaitu menggambarkan jelas dan lengkap. Berdasarkan indikator- indikator penilaian yang ada, maka, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi humas di RS. Islam Siti Khadijah secara keseluruhan sudah sesuai dengan teori humas. Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi humas di RS. Islam Siti Khadijah Palembang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.

3. Jurnal ini berjudul “Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan”. Disusun oleh Syarifah Aini Br. Tumanggor, dan Muhammad Alfikri (2022). Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Jurnal ini menjelaskan tentang bagaimana mengetahui Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan dekriptif.¹³ Teknik pengumpulan data yang dilaksanakan oleh penelitian ini ialah pengamatan, wawancara mendalam serta studi pustaka termasuk dari buku, internet, jurnal serta referensi relavan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwasanya terdapat kesan dan respon yang positive oleh pasien-pasien yang berobat di RSUD Dr. Pirngadi Medan yang memiliki dampak terhadap munculnya trust/ kepercayaan masyarakat kepada RSUD Dr. Pirngadi Medan maka dari itu amatlah memiliki dampak pada peningkatan mutu pelayanan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana mengetahui Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan.

Intan Muharni, *Strategi Humas dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang*, (Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains, 2018)

Syarifah Aini Br. Tumanggor, dan Muhammad Alfikri, *Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan*, (Medan, Jurnal Sains Sosio Humaniora, 2020)



- 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.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.

Skripsi ini berjudul “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Minat Calon Mahasiswa Baru Di Universitas Muhammadiyah Makassar”. Disusun oleh Sumarni (2020). Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar. Skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana strategi humas dalam meningkatkan minat calon mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Makassar, dan untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat humas dalam meningkatkan minat calon mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan dekriptif.¹⁴ Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa Humas Universitas Muhammadiyah Makassar menggunakan beberapa strategi dalam meningkatkan minat calon mahasiswa baru yaitu: 1) Melakukan publikasi tentang berbagai bentuk pencapaian Universitas Muhammadiyah Makassar seperti: akademik berupa akreditasi kampus yang dicapai dan jurusan, sumber daya manusia berupa tenaga pendidik, dan pencapaian prestasi prestasi baik lokal sampai dengan internasional. 2) Menjalinkan komunikasi atau bekerja sama dengan media diantaranya tribun timur, radio RRI, serta iklan-iklan digital seperti poster ataupun pamphlet yang disebarakan melalui media online berupa ig, fb, dan twitter. Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi humas dalam meningkatkan minat calon mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Makassar, dan untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat humas dalam meningkatkan minat calon mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Makassar. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.

Sumarni, *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Minat Calon Mahasiswa Baru Di Universitas Muhammadiyah Makassar*, (Makassar, Universitas Muhammadiyah, 2020), hal 6



- 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.

5. Skripsi ini berjudul “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu”. Disusun oleh Rika Nofriani (2020). Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana mengetahui Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.¹⁵ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan dekriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu humas yang berada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu mempunyai dua kasi pertama kasi humas dan pemasaran, kedua kasi sumber daya manusia. Humas memiliki fungsi untuk mempromosi dan memasarkan Rumah Sakit. Sedangkan untuk layanan sendiri, itu terdapat pada bidang pelayanan. Bidang pelayanan ini membuka dua pintu untuk berobat yaitu pintu gawat darurat dan rawat jalan. Untuk memudahkan pasien dalam mengantri berobat, bidang pelayanan membuka pendaftaran online. Dengan adanya pendaftaran online membuat pasien terkhususnya lansia tidak terlalu lama mengantri. Sedangkan fungsi humas di rumah sakit ini, membangun dengan membuat program yaitu penyuluhan, kuesioner, melayani pihak ketiga, klipng koran RSUD, kerja sama dengan capil pembuatan akte kelahiran, penyiapan bahan publikasi, melaksanakan promosi rumah sakit dan mengadakan promosi pemasaran. Penelitian ini berfokus pada bagaimana mengetahui Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.
6. Skripsi ini berjudul “Strategi *Public Relations* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif di RSU

Rika Nofriani, *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*, (Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020), hal 8



- 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.

Muslimat Ponorogo)”. Disusun oleh Aulia Amana Putri (2020). Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuludin Adab Dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Skripsi ini menjelaskan tentang strategi yang dilakukan oleh public relations RSUD Muslimat Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.¹⁶ Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti mendapatkan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi public relations RSUD Muslimat Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien sudah sesuai dengan teori yang dipaparkan peneliti. Pertama: strategi human relations yang dilakukan adalah dengan memelihara hubungan baik dengan karyawan dan pelanggan atau pasien. Kedua: strategi *community relations* adalah menjaga hubungan baik dengan komunitas dan masyarakat yang ada di sekitar rumah sakit. Ketiga: strategi media relations adalah dengan menggunakan media massa, baik media cetak, elektronik maupun media baru (internet). Keempat: ditemukan faktor penghambat yang dihadapi oleh *public relations* dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti masalah antrian pendaftaran, kurangnya area lahan parkir, dan kurangnya SDM. Sementara itu, ditemukan pula faktor pendukung yakni adanya media pengantar yang digunakan antara lain adalah media konvensional yakni radio dan televisi, media luar ruang yakni baliho, serta media baru (internet) yakni internet media sosial website, facebook, instagram, dan youtube. Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi yang dilakukan oleh public relations RSUD Muslimat Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada bagaimana strategi humas komunikasi dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.

¹⁶ Aulia Amana Putri, *Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif di RSUD Muslimat Ponorogo)*, (Ponorogo, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2020), hal 6



- 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.

7. Skripsi ini berjudul “Peran Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Ketenagakerjaan Di Dinas Tenaga Kerja Duri”. Disusun oleh Mentari Ananda (2020). Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana mengetahui pelaksanaan Peran Humas di Dinas Tenaga Kerja Duri.¹⁷ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini mengkaji relasi yang spesifik antara dua elemen dalam Peran Humas, yaitu perusahaan dan masyarakat. Hasil dari penelitian menunjukkan humas memiliki peran sebagai penghubung antar organisasi dengan masyarakat, sebagai Pembina hubungan antar organisasi, sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi dan sebagai pembangun dan pencipta citra positif bagi Dinas Tenaga Kerja Duri. Penelitian ini berfokus pada bagaimana mengetahui pelaksanaan Peran Humas di Dinas Tenaga Kerja Duri. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.

8. Skripsi ini berjudul “Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang”. Disusun oleh Dio Alif Utama (2018). Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana mengetahui strategi komunikasi humas serta hambatannya dalam meningkatkan citra pemerintahan.¹⁸ Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Palembang adalah membangun komunikasi yang baik dengan publiknya

Mentari Ananda, *Peran Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Ketenagakerjaan Di Dinas Tenaga Kerja Duri*, (Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020) hal 11

Dio Alif Utama, *Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang*, (Palembang, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2018) hal 4



- 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.

seperti dengan mengadakan pendekatan secara personal, jumpa pers, konferensi pers, media gathering. Hambatan-hambatan yang dihadapi humas Pemerintah Kota Palembang adalah keterlambatan humas menerima dan menyebarkan informasi yang benar mengenai kegiatan dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat sehingga adanya media yang menyebarkan berita yang salah tentang pemerintah. Penelitian ini berfokus pada bagaimana untuk mengetahui strategi komunikasi humas serta hambatannya dalam meningkatkan citra pemerintahan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.

9. Skripsi ini berjudul “Strategi Humas dalam meningkatkan citra positif (Studi di PT Chairul Umam Addauli Kota Jambi). Disusun oleh Anil Hakim (2018). Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Skripsi ini menjelaskan bagaimana mengetahui strategi yang dilakukan humas untuk meningkatkan citra positif yang telah dimiliki oleh perusahaan.¹⁹ Metode yang digunakan adalah Penelitian deskriptif kualitatif, data pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder, metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mereduksi data, mendisplay data, serta verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh humas dalam meningkatkan citra positif perusahaannya adalah humas memberikan potongan harga untuk menarik perhatian calon jamaah, humas juga mengundang penceramah lokal yang cukup dikenal, serta humas menjalankan kegiatan CSR sebagai bentuk tanggung jawab dan cara untuk menumbuhkan citra positif dari khalayak. Penelitian ini berfokus

¹⁹ Anil Hakim, *Strategi Humas dalam meningkatkan citra positif (Studi di PT Chairul Umam Addauli Kota Jambi)*, (Jambi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2018)



- 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.

pada bagaimana mengetahui strategi yang dilakukan humas untuk meningkatkan citra positif yang telah dimiliki oleh perusahaan di PT Chairul Umam Addauli Kota Jambi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.

10. Jurnal ini berjudul “Strategi Humas Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Pengunjung Pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo”. Disusun oleh Winda Nur Fitriati (2018). Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya. Jurnal ini menjelaskan tentang bagaimana memperoleh deskripsi mengenai strategi humas yang dijalankan dalam upaya meningkatkan jumlah pengunjung pada badan perpustakaan dan kearsipan kabupaten sidoarjo, kelebihan dari strategi yang digunakan serta kelemahannya.²⁰ Metode yang digunakan dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan jika strategi yang digunakan oleh humas perpustakaan ada tiga yang pertama adalah strategi komunikasi dan pembentukan opini publik, kedua strategi strategi operasional dan tanggungjawab sosial dan yang ketiga adalah strategi pendekatan kerjasama dan persuasif. Kelebihan strategi yang dijalankan terletak pada strategi komunikasi dan pelayanan yang maksimal. Kekurangannya terletak pada strategi persuasif yang ada, pendekatan secara persuasif kepada masyarakat kurang begitu diminati meskipun mobil perpustakaan terus digunakan sebagai sarana promosi. Penelitian ini berfokus pada bagaimana untuk memperoleh deskripsi mengenai strategi humas yang dijalankan dalam upaya meningkatkan jumlah pengunjung pada badan perpustakaan dan kearsipan kabupaten sidoarjo, kelebihan dari strategi yang digunakan serta kelemahannya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada

Winda Nur Fitriati, *Strategi Humas Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Pengunjung Pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo*, (Surabaya, Universitas Negeri Surabaya) (2018)



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.

bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.

2. Landasan Teori

2.1 Strategi

Strategi adalah suatu kesatuan rencana yang menyeluruh, komprehensif, dan terpadu yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini berarti bahwa dalam suatu strategi terdapat beberapa hal berikut ini:

- Suatu rencana tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan, baik tujuan jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang.
- Analisis terhadap lingkungan, baik yang bersifat eksternal maupun internal, yang menunjukkan adanya kekuatan dan kelemahan dalam hal pencapaian tujuannya.
- Keputusan pilihan guna pelaksanaan yang tepat dan terarah dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan.
- Rancangan guna menjamin ketepatan tercapainya tujuan dan sasaran.²¹

Sedangkan strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning* dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.²² Untuk mencapai tujuan, harus adanya strategi yang efisien yang harus disiapkan. Tidak ada suatu strategi, tanpa adanya tujuan yang harus dicapai. Demikian juga halnya dalam proses peningkatan jumlah pengunjung oleh humas perpustakaan, untuk mencapai tujuan, perlu disusun suatu strategi agar tujuan itu tercapai dengan optimal. Tanpa suatu strategi yang cocok, tepat dan jitu, tidak mungkin tujuan dapat tercapai.

Kustadi Suhandang, *Strategi Dakwah*, (Bandung: PR Remaja Rosdakarya, 2014) hal



2.2.2 Komunikasi

Komunikasi merupakan interaksi yang dilakukan antara orang satu dengan orang lainnya. Pada dasarnya komunikasi adalah pernyataan antar manusia yang berisi tentang pikiran dan perasaan dengan menggunakan bahasa yang didalamnya terdapat pesan, orang yang menyampaikan pesan, dan orang yang menerima pesan.²³

a. Unsur-unsur komunikasi

Secara mendasar, ada delapan unsur khusus komunikasi dalam konteks sengaja yaitu:

1) Sumber (*source*) adalah orang yang memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi. Kebutuhan ini berkisar dari kebutuhan sosial untuk diakui sebagai individu, hingga kebutuhan berbagai informasi atau hingga kebutuhan berbagai informasi atau untuk mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang atau kelompok.

2) Penyandian (*encoding*) adalah kegiatan internal seseorang untuk memilih dan merangsang perilaku verbal dan nonverbal yang sesuai dengan aturan-aturan tata bahasa dan sintaksis guna menciptakan suatu pesan.

3) Pesan (*message*) adalah hasil dari perilaku penyandian baik pesan verbal maupun nonverbal.

4) Saluran (*channel*) adalah sesuatu yang menjadi penghubung antara sumber dan penerima.

5) Penerima (*receiver*) adalah orang yang menerima pesan sebagai akibatnya menjadi terhubung dengan sumber pesan. Penerima bisa yang dikehendaki atau tidak dikehendaki sumber.

6) Penyandian balik (*decoding*) adalah proses internal penerima dan pemberian makna kepada perilaku sumber yang mewakili perasaan dan pikiran sumber.

7) Respons penerima (*receiver respons*) adalah menyangkut apa yang penerima lakukan setelah ia menerima pesan. Komunikasi dianggap

- 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.

Onong Efendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2012), hal 28



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.

© HAK CIPTA MILIKI UIN SUSKA RIAU State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

berhasil bila respons penerima mendekati apa yang dikehendaki oleh sumber.

Umpan balik (*feedback*) yaitu informasi yang tersedia bagi sumber yang memungkinkannya menilai keefektifan komunikasi yang dilakukannya.²⁴

Berdasarkan unsur komunikasi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi akan berjalan dengan baik dan dapat dikatakan berhasil bila semua unsur dalam komunikasi itu dapat terpenuhi.

b. Proses komunikasi

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

1) Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pesan, informasi, pikiran atau perasaan dari komunikator ke komunikan yang menggunakan simbol atau lambang komunikasi secara langsung diterjemahkan atas isi komunikasi tersebut. Inti dari proses komunikasi primer ialah adanya keterlibatan hubungan emosional antara komunikator dan komunikan.

2) Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan, pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seseorang komunikator menggunakan media kedua dalam memperlancar komunikasinya sebagai saranannya yang berada dalam jarak yang jauh atau jumlahnya banyak, seperti surat kabar, telepon, dan sebagainya.²⁵

Dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan, bahwa komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pesan dengan menggunakan lambang atau simbol sebagai media secara langsung. Sedangkan komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah

²⁴ Ahmad Sihabudin, *Komunikasi Antarbudaya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013) hal 16
²⁵ Herri Zan Pieter, *Pengantar Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*, (Jakarta:encana Prenana Media Grup, 2012), hal 9-10

lambang. Pada intinya proses komunikasi primer dan sekunder saling mendukung untuk kesempurnaan dalam penyampaian pesan.

Fungsi Komunikasi

Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan tetapi juga sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar-menukar data, fakta, dan ide maka fungsinya dalam setiap sistem sosial sebagai berikut:

Informasi: yakni kegiatan untuk mengumpulkan, penyimpanan data, fakta dan pesan, opini dan komentar, sehingga orang bisa mengetahui keadaan yang terjadi di luar dirinya, apakah itu dalam lingkungan daerah, nasional atau internasional.

Sosialisasi: yakni menyediakan dan mengajarkan ilmu pengetahuan bagaimana orang bersikap sesuai dengan nilai-nilai yang ada, serta bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif.

3) **Motivasi:** yakni Mendorong orang untuk mengikuti kemajuan orang lain melalui apa yang mereka baca, lihat dan dengar lewat media massa.

4) **Bahan diskusi:** yakni menyediakan informasi sebagai bahan diskusi untuk mencapai persetujuan dalam hal perbedaan pendapat mengenai hal-hal yang menyangkut orang banyak.

Pendidikan: yakni membuka kesempatan untuk memperoleh pendidikan secara luas, baik untuk pendidikan formal di sekolah maupun untuk di luar sekolah.

Memajukan kebudayaan: yakni media massa menyebarluaskan hasil kebudayaan melalui pertukaran program siaran radio dan televisi, ataukah bahan cetak seperti buku dan penerbitan-penerbitan lainnya. Pertukaran ini akan memungkinkan peningkatan daya kreativitas guna memajukan kebudayaan nasional masing-masing negara, serta mempertinggi kerja sama hubungan antarnegara.

Hiburan: yakni sifat estetika yang dituangkan dalam bentuk lagu, lirik dan bunyi maupun gambar dan bahasa, membawa orang pada situasi menikmati hiburan seperti halnya kebutuhan pokok lainnya.





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.

- 8) Integrasi: yakni komunikasi seperti satelit dapat dimanfaatkan untuk menjembatani perbedaan-perbedaan itu dalam memupuk dan memperkokoh persatuan bangsa.²⁶

Tujuan Komunikasi

Sebagaimana dikutip dari Herri Zan Pieter, bahwa dalam teori Hewwit, menjabarkan tujuan penggunaan komunikasi secara spesifik antara lain:

- 1) Mempelajari dan mengajarkan sesuatu.
- 2) Mempengaruhi perilaku seseorang.
- 3) Mengungkapkan perasaan.
- 4) Menjelaskan perilaku sendiri atau perilaku orang lain.
- 5) Berhubungan dengan orang lain.
- 6) Menyelesaikan sebuah masalah.mencapai sebuah tujuan.
- 7) Menurunkan ketegangan.
- 8) Menyelesaikan konflik.
- 9) Menstimulasi minat pada diri sendiri atau orang lain.²⁷

Jadi, dapat disimpulkan bahwa komunikasi bertujuan untuk menciptakan pengertian, dukungan, dan tindakan dari komunikan, sehingga komunikasi dapat menentukan betapa efektifnya orang yang bekerja sama dan mengkoordinasikan usaha-usaha untuk mencapai tujuan.

2.2.3 Strategi Komunikasi

1. Rencana Strategi Komunikasi

Penetapan strategi dalam perencanaan komunikasi tentu saja kembali kepada elemen dari komunikasi yakni *who says what, to whom through what channel, and what effects*. Karena itu strategi yang dijalankan dalam perencanaan komunikasi agar dapat mencapai tujuan harus diawali dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Memilih dan menetapkan komunikator.
- Menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak.

²⁶ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), Cet. 13, hal 70-71

²⁷ Pieter, Op. Cit., hal 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Teknik penyusunan pesan.
 - Memilih media atau saluran komunikasi.
 - Penyebarluasan media komunikasi.
 - Menganalisis efek komunikasi.
 - Penetapan rencana anggaran.
 - Menyusun jadwal kegiatan.
 - Penetapan tim kerja.
 - Evaluasi dan audit komunikasi.²⁸

Jadi, secara singkat dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan kegiatan strategi dalam komunikasi agar mendapatkan hasil sesuai dengan yang diharapkan, maka sangat diperlukan adanya perencanaan terlebih dahulu.

2. Teori Empat Langkah Proses Public Relations

Kegiatan yang dilakukan seorang *public relations* merupakan serangkaian kegiatan yang membutuhkan perencanaan berkelanjutan dimana tak hanya menyangkut kepentingan perusahaan untuk perusahaan, tetapi juga perusahaan untuk *public*. Sebagai ujung tombak perusahaan, seorang *public relations* merupakan seorang yang ahli (*expert*) yang mampu membaca dan menganalisis situasi dari tahap pra hingga pasca.

Menurut Cutlip, Center, Broom merumuskan bahwa terdapat empat proses/tahapan *public relations* antara lain sebagai berikut:

Mendefinisi masalah atau peluang (analisis situasi)

Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap dan perilaku mereka yang peduli dan terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan organisasi. Langkah ini memberi landasan bagi semua langkah proses pemecahan masalah lainnya dengan menentukan, :apa yang sedang terjadi saat ini??"

Membuat rencana dan program (strategi)

Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal 133-134.

Informasi yang terkumpul pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang *public* program, tujuan, tindakan, serta strategi, taktik, dan tujuan komunikasi. Untuk itu penemuan dari langkah pertama harus dijadikan faktor kebijakan dan program organisasi. Langkah kedua dari proses ini menjawab “berdasarkan situasi yang telah kita pelajari, apa yang sebaiknya kita ubah, lakukan, dan katakan?”

Bertindak dan berkomunikasi (penerapan)

Langkah ketiga mencakup pelaksanaan program tindakan dan komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik bagi setiap publik demi mencapai tujuan program. Pertanyaan dalam langkah ini adalah, “siapa yang harus melakukan dan mengatakannya, serta kapan, di mana, dan bagaimana?”

4. Mengevaluasi program (penilaian)

Langkah keempat dari proses ini mencakup penilaian persiapan, pelaksanaan, dan hasil program. Saat program dilaksanakan, dibuat penyesuaian berdasarkan evaluasi umpan balik tentang bagaimana program berjalan atau tidak berjalan. Program diteruskan atau dihentikan setelah mempelajari, “bagaimana kita sekarang, atau dulu?”.

Apa yang dimuat dalam teori ini dinilai penulis sangat tepat untuk diaplikasikan dalam permasalahan penelitian yakni dalam hal strategi komunikasi humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung. Mengingat, bahwa seorang *Public Relations* harus mampu memanjemen berbagai isu. Jika humas abai dan tidak peka terhadap isu yang menimpa perusahaan, isu-isu kecil pun akan menjadi sebuah pisau dan boomerang bagi perusahaan. Potongan demi potongan tersebut akan menghasilkan bagian utuh yang dapat menghancurkan citra perusahaan. Untuk itu, sedini mungkin seorang *Public Relations* harus mampu mendeteksi akan hal-hal yang akan mengancam, mengganggu, merusak citra perusahaan.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
©Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

Fact finding, pada tahapan ini seorang *Public Relations* harus mampu mencari dan mengumpulkan berbagai fakta yang menyangkut perusahaan. Fakta-fakta yang berhasil dikumpulkan itulah yang akan menjadi kerangka acuan bagi seorang *Public Relations* sebelum melakukan sebuah tindakan, seperti apa saja yang diperlukan *public*, siapa saja yang termasuk *public*, bagaimana keadaan *public* dilihat dari berbagai faktor. Ketika humas lebih dini mengetahui fakta-fakta terkait perusahaan, maka seorang humas mampu mempersiapkan lebih awal terkait rencana kedepannya sehingga berbagai permasalahan diharapkan dapat teratasi untuk menghindari berbagai *trouble* yang mungkin saja akan terjadi akibat komplikasi masalah yang lambat diatasi. Seorang humas juga harus menyerap informasi dari luar sebagai bahan masukan untuk mengambil keputusan (*take a decision*). Data-data tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti pendapat masyarakat mengenai perusahaan, data-data *statistic*, berita yang tersebar di media massa, atau hasil dari laporan-laporan mengenai kondisi sosial ekonomi masyarakat.

Planning (perencanaan), tahapan ini merupakan tahapan lanjutan setelah humas telah mengumpulkan data/fakta terkait perusahaan dimana humas membuat rencana yang akan dilakukan perusahaan dalam mengatasi, menjawab permasalahan yang terjadi.

Communicating (dikomunikasikan), pada tahapan ini seorang humas menjalankan aksi (*take an action*) dari perencanaan yang telah dibuat. Pada pelaksanaannya ada kalanya tidak berjalan dengan baik karena berbagai hambatan yang datang.

Evaluating (evaluasi), tahapan ini merupakan tahap yang tak kalah penting. Sebab ketika humas telah menjalankan rencana, maka apa saja yang telah dilakukan itu perlu di evaluasi untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang dilakukan sehingga humas dapat mengetahui seputar gambaran kedepannya.



2.2.4 Hubungan Masyarakat

1. Definisi Humas

Humas (Hubungan Masyarakat) suatu bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik organisasi komersil mau pun non komersil. Humas merupakan bagian dari perusahaan yang paling penting, namun ada sebagian yang meremehkan tugas Humas. Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* mempunyai ruang lingkup kegiatan yang menyangkut khalayak ramai, baik intern maupun ekstern. Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu keluar memberikan informasi kepada khalayak ke dalam menyerap reaksi dari khalayak. Organisasi atau lembaga atau instansi mempunyai tujuan dan berkehendak untuk mencapai tujuan tersebut. Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* dapat diartikan suatu kegiatan menanamkan pengertian untuk mendapatkan *goodwill*, kerjasama dan kepercayaan kepada publik terhadap perusahaan agar tujuannya tercapai. Begitu juga dengan Fungsional Humas yang selalu menjaga citra perusahaan, membina hubungan baik dengan public intern dan *public ekstern* dan memberikan informasi kepada khalayak. Humas disini langsung berada di bawah pimpinan, jadi ketika ada suatu masalah atau sebuah pekerjaan yang bersifat harus cepat diselesaikan dapat langsung bertindak cepat. Jadi, Humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur.²⁹

2. Strategi Humas

Strategi Humas adalah rencana jangka panjang untuk menyusun berbagai rencana teknis dan langkah komunikasi yang akan diambil dalam kegiatan kehumasan dengan memperhatikan jumlah anggaran dan waktu kegiatannya. Kegiatan komunikasi merupakan komponen strategi humas

M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2000)



- 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.

yang ditujukan untuk masyarakat. adapun komponen-komponen strategi humas yaitu:³⁰

Komunikator Komunikator adalah orang yang menyampaikan atau memproduksi pesan.³¹ Komunikator disini orang yang berhadapan langsung dengan komunikan nya.

Membangkai Pesan Praktisi humas harus mampu melakukan analisis terhadap semua fakta yang ada dan memilih bagian-bagain tertentu untuk disampaikan kepada khalayak kegiatan ini disebut dengan analisis *framing*. Kegiatan membingkai pesan adalah salah satu komunikasi yang praktis dilakukan oleh seorang humas.³²

Analisis *framing* sendiri dipakai untuk membangun fakta dengan membedakan gaya komunikator. Membingkai pesan adalah salah satu cara dalam membangun, memilih, menonjolkan, dan menghubungkan fakta kedalam berita dalam bentuk pesan yang lebih menarik dan bermakna. Pertama yang dilihat dari membingkai pesan yaitu mengetahui manajemen dan proses permasalahan yang dihadapi secara mendalam. Prinsip kedua mengetahui kebutuhan, ketertarikan, kekhawatiran dari khayalak sasaran. Seorang humas harus dapat menempati dirinya pada posisi publik sasaran dan berpikir menurut cara mereka.³³

Media Komunikasi Media yang memiliki ciri khas dan dapat menarik perhatian khayalak secara serempak (*simultan*) dan serentak (*instant-news*).³⁴ Dengan adanya media seorang humas mampu membangun starteji yang baik dengan khalayaknya. Adanya media guna untuk mempermudah menyampaikan pesan kepada khalayak.

Khalayak atau Komunikan dalam Komunikasi Khalayak adalah komponen yang sangat penting dalam proses komunikasi. Khayalak

Morissan, *Manajemen Public Relations* (Kencana, 2014), Hal 191

Nawiroh Vera, *Komunikasi Massa* (Bogor, Ghalia Indonesia, 2016), Hal 27

Morissan, *Manajemen Public Relations*, (Kencana, 2014) Hal 191

Morissan, *Manajemen Public Relations* (Kencana, 2014), Hal 192

Vera, Nawiroh, *Komunikasi Massa*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2016) hal 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam prespektif ilmu komunikasi adalah pihak yang menerima pesan dari komunikator.³⁵

Efek

Efek adalah pengaruh yang timbul oleh perbuatan. Efek komunikasi adalah hasil yang ditimbulkan sebagai akibat diterimanya pesan.³⁶

Strategi yang dilakukan oleh Humas pada dasarnya mengacu pada visi misi organisasi dan harus sejalan dengan strategi perusahaan, sehingga strategi yang dibuat harus berhubungan dengan perencanaan tersusun jangka panjang yang berhubungan dengan tujuan perusahaan. David Hunger dan Thomas L. Wheleen strategi adalah keputusan dan tindakan yang kinerjanya melampaui jangka panjang terhadap perusahaan. Strategi yang baik akan memberikan pola tindakan keputusan yang akan dipilih guna mencapai tujuan organisasi. Strategi adalah keseluruhan keputusan tindakan yang akan dijalani demi mencapai tujuan.³⁷

Proses mengenal khalayak atau publik disini, kita harus tau bagaimana cara dan menghadapi khalayak tersebut. Setelah mengenal khalayak atau publik kita menyusun pesan apa yang akan kita sampaikan kepada publik. Proses penyusunan pesan harus jelas dan bisa diterima oleh publik. Kemudian pesan yang sudah di sampaikan dan dapat di terima publik, dapat menetapkan metode apa yang harus dilakukan. Menggunakan media untuk mengoptimalkan pesan yang kita sampaikan pada publik.

Humas memerlukan strategi yang tepat dan perlu keaktifan dalam mencari suatu informasi, mengemas dengan baik sehingga informasi itu dapat bernilai dimata publik. Setelah dikemas dengan baik, informasi tersebut disampaikan kepada publik yang memiliki nilai berita bermutu.

Dalam buku Dasar-Dasar *Public Relations* oleh Prof. Dr. Soleh Soemirat, M.S dan Dr. Elvinaro Ardianto, M.Si. mengutip dari perkataan

Vera, Nawiroh, *Komunikasi Massa*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2016) hal 35

Vera, Nawiroh, *Komunikasi Massa*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2016) hal 36

Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi : Suatu Pengantar Ringkas*, (Bandung: Armico,

1984), Hal 78



- 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.

Pearce dan Robinson, mengembangkan langkah-langkah strategi sebagai berikut:

Menentukan *mission* perusahaan termasuk didalamnya adalah pernyataan yang umum mengenai maksud pendirian (*purpose*), filosofi, dan sasaran (*goals*).

Mengembangkan *company profile* yang mencerminkan kondisi internal perusahaan dan kemampuan yang di milikinya.

Penilaian terhadap lingkungan eksternal perusahaan, baik dari segi semangat kompetitif maupun secara umum.

Analisis terhadap peluang yang tersedia dari lingkungan (yang melahirkan pilihan-pilihan).

Identifikasi atas pilihan yang dikehendaki yang tidak dapat digenapi untuk memenuhi tuntutan misi perusahaan.

f. Pemilihan strategi atas *objective* jangka panjang dan garis besar strategi yang dibutuhkan untuk mencapai *objective* tersebut.

g. mengembangkan *objective* tahunan dan rencana jangka pendek yang selaras dengan *objective* jangka panjang dan garis esar strategi.

h. Impelemntasi atas hasil hal-hal diatas dengan menggunakan sumber yang tercantum pada *budget* (anggaran) dan mengawinkan rencana tersebut dengan sumber daya manusia, struktur, teknologi dan sistem balas jasa yang memungkinkan.

Review dan evaluasi atas hal-hal yang telah dicapai dalam setiap periode jangka pendek sebagai suatu proses untuk melakukan *control* dan sebagai input bagi pengambilan keputusan di masa depan.

Tahap-tahap yang digunakan untuk membuat strategi humas menurut Ronald D Smith yang telah diterjemahkan adalah:

Fase Formative Research Adalah riset formatif yang dilakukan sebelum memulai sebuah program. Riset program dilakukan untuk mendapatkan informasi tambahan yang diperlukan untuk mengarahkan pengambilan keputusan dalam perencanaan.



- 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.

b. Fase Strategi Adalah perencanaan keseluruhan organisasi. Meliputi bagaimana organisasi menentukan apa yang ingin dicapai oleh organisasi dan bagaimana keinginan tersebut akan dicapai.

Dalam buku Dasar-Dasar Public Relations oleh Prof. Dr. Soleh Soemirat, M.S dan Dr. Elvinaro Ardianto, M.Si, mengutip dari perkataan Kasali proses dalam melakukan strategi Humas yaitu:

Melakukan tugasnya sebagai bagian dari strategi *managemen* keseluruhan organisasi dengan melakukan survey atas lingkungannya dan membantu mendefinisikan misi, sasaran, dan objektif organisasi perusahaan.

Public Relations dapat berperan sebagai strategi manajemen dapat mengolah kegiatannya secara strategi artinya bredia mengorbkan kegiatan jangka pendek demi arah perusahaan secara menyeluruh.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa strategi dalam sebuah kegiatan humas harus dapat membuat rencana rancangan kegiatan jangka panjang pada perusahaan/ organisasi yang disesuaikan dengan visi dan misi sebuah perusahaan, karena pada dasarnya hal itulah yang menjadi pegangan seorang *Public Relations* dalam menjalankan strategi untuk setiap kegiatannya. Humas dalam membangun citra dan kredibilitas lembaga membutuhkan strategi yang baik dan tepat. Humas perlu mengenali khalayak, agar tujuan yang hendak dicapai dapat direspon dengan positif. Ketika humas sudah mengenali khalayaknya, maka selanjutnya bagaimana menyalurkan pesan atau program (tujuan) yang diinginkan oleh lembaga. Strategi yang digunakan humas haruslah mampu mengubah opini publik dan perilaku lainnya sesuai tujuan humas.

3. Kriteria Keahlian Humas

Kesuksesan suatu organisasi tidak terlepas dari peran seorang humas, humas juga harus memiliki kriteria keahlian agar dapat sukses menghadapi publik. Kriteria keahlian tersebut yaitu: Komunikasi, penyusun redaksi, berbicara didepan umum, memimpin kelompok, mewakili pimpinan dan organisasi, cepat tanggap pada masalah yang muncul, menilai dan membuat analisa, mengikuti perkembangan



- 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.

pengetahuan umum, kreatif, dan mampu untuk berimprovisasi, juga sangat mendukung kegiatan humas.³⁸

4. Ruang Lingkup Humas

Humas atau yang sering disebut *Public Relation* dalam pelaksanaannya memiliki ruang lingkup yang wajib diketahui oleh praktisi Humas. Hal tersebut diperlukan agar dalam menjalankan sebagai Humas menyadari kedudukannya serta apa saja yang menjadi kewenangannya, karena tidak semua hal menjadi wewenang Humas, tetapi tetap melibatkan pihak lain tanpa ada pihak yang merasa terlangkahi oleh langkah atau tindakan seorang Humas. Hubungan Masyarakat (Humas) meliputi antara lain:

- a. Pengumpulan dan pengolahan data.
- b. Penerangan tugas mempersiapkan pemberian penerangan kepada masyarakat tentang kebijakan dan pelaksanaan kegiatan lembaga melalui media massa.
- c. Publikasi mempunyai tugas mengurus publikasi tentang kebijakan pelaksanaan kegiatan lembaga.

5. Tujuan Humas

Tujuan Humas secara umum menciptakan dan memelihara saling pengertian, maksudnya adalah untuk memastikan bahwa organisasi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihak lain yang berkepentingan. Dengan adanya kata saling maka organisasi pun harus dapat memahami publiknya.

Tujuan lain keberadaan Humas menurut Charles S. Steinberg adalah menciptakan opini publik yang *favourable* tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh badan yang bersangkutan

Tujuan humas untuk mengubah citra perusahaan, meningkatkan bobot kualitas para calon pegawai jika hasil reset pegawai yang direkrut sebelumnya bukanlah orang-orang terbaik, menyebarkan cerita sukses perusahaan kepada masyarakat, memperbaiki hubungan perusahaan dengan

John Tondowijodjo, *Dasar dan Arah Public Relations*, (Jakarta, PT. Grasindo, 2002)



- 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.

khalayaknya, untuk memperbaiki persepsi perusahaan di kalangan pemerintahan.³⁹

Sikap tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh humas dengan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik sasaran, untuk mendapatkan keuntungan bersama. Adapun hubungan yang harmonis antara organisasi dengan organisasi lainnya, baik hubungan kedalam (*internal relations*) maupun hubungan keluar (*eksternal relations*) untuk meningkatkan kerjasama yang baik dan saling menguntungkan kedua belah pihak. Seorang humas memiliki kewajiban memasyarakatkan misi pada suatu instansi yang diwakilkannya untuk diterima atau mendapat dukungan dari masyarakat itu sendiri (publik sasarannya).

Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Frank Jeffkins mengemukakan bahwa ruang lingkup tujuan Humas itu ternyata sangat luas. Melalui serangkaian pembahasan yang mendalam, maka beberapa di antaranya yang pokok adalah sebagai berikut:

Untuk mengubah citra umum di mata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan perusahaan.

Untuk menyebarluaskan cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.

Untuk meningkatkan bobot kualitas calon pegawai.

Untuk memperbaiki hubungan antara perusahaan itu dengan khalayaknya, sehubungan dengan telah terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham dikalangan khalayak terhadap niat baik perusahaan.⁴⁰

Morissan, M,A , *Manajemen Public Relation*, (Jakarta, Kencana, 2008) hal 150
 Jefkins, Frank, *Public Relations*, (Jakarta, Raja Grafindo husada, 2003)



6. Fungsi Humas

Humas sangat dibutuhkan dan penting Karena Humas dapat membentuk citra atau *image* yang baik terhadap masyarakat luas, namun bila terjadi sebaliknya, dimana Humas tidak mampu menjalankan peran dan fungsinya maka tujuan perusahaan akan terganggu, bahkan tidak mustahil akan mengalami kegagalan. Landasan umum dalam proses penyusunan strategi *public relations*, menurut Ahmad S. Adnanputra dalam makalah “*Public Relations Strategy*” , yang berkaitan dengan fungsi-fungsi *Public Relations*/Humas secara integral melekat pada manajemen suatu perusahaan/lembaga, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi permasalahan yang muncul.
- b. Mengidentifikasi unit-unit sasarannya.
- c. Mengevaluasi mengenai pola dan kadar sikap tindak unit sebagai sasarannya.
- d. Mengidentifikasi tentang struktur kekuasaan pada unit sasaran.
- e. Pemilihan opsi atau unsur taktikal strategi public relation.
- f. Mengidentifikasi dan evaluasi terhadap perubahan kebijaksanaan atau peraturan pemerintahan dan lain sebagainya.

Langkah terakhir adalah menjabarkan strategi public relations, dan taktik atau cara menerapkan langkah-langkah program yang telah direncanakan, dilaksanakan, mengkomunikasikan, dan penilaian/ evaluasi hasil kerja.⁴¹

Bagi Humas melaksanakan fungsi dan kegiatannya, berpusat pada komunikasi. Ini berarti bahwa tidak ada aktifitas tanpa ada komunikasi secara langsung ataupun tidak langsung, verbal maupun nonverbal dengan bentuk apapun.⁴²

Humas dituntut mampu membangun image positif bagi lembaga atau instansi, menumbuhkan komunikasi yang sinergis antara lembaga

⁴¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi; Konsep dan aplikasi*. (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2012) hal 133

⁴² Maria Assumpta Rumanti, *Dasar-dasar Public Relation Teori dan Praktek*, (Jakarta, PT. Grasindo, 2000) hal 85



- 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.

atau instansi dengan masyarakat dan membangun institusi responsive terhadap dinamika masyarakat. Dengan demikian fungsi humas selalu menuntut profesional dalam mengelola dan memilah informasi sehingga terwujud citra positif korporasi. Adapun tuntutan ini seorang humas perlu manajemen terhadap pengelolaan komunikasi di perusahaan atau instansi. Adapun program kerja yang dilakukan seorang humas harus didasarkan pada pemahaman yang tepat terhadap persoalan kehumasan yang dihadapi oleh sebuah organisasi.⁴³

Fungsi humas adalah menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) yaitu antara komunikator dan komunikan, yang mengatur arus informasi dengan menyebarkan berita dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan menggunakan pendekatan persuasif, agar tercipta hubungan yang saling harmonis, pengertian, dan sebagainya.

2.5 Pelayanan Prima

1. Pelayanan

Dari berbagai literatur, pelayanan banyak diartikan sebagai dengan pengertian jasa. Keduanya sering rancu pada penggunaan sehingga dalam mendefinisikan kadang-kadang disebutkan kedua-duanya. Kata jasa (*service*) itu sendiri banyak arti mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa produk. Menurut kamus besar bahasa Indonesia disebut melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang meladeni, sedangkan pelayanan adalah perihal atau cara melayani, servis atau jasa kemudahan yang diberikan berhubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan menurut Moenir adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Jadi pelayanan adalah suatu proses memberikan sesuatu secara langsung yang dapat membantu seseorang apa yang sedang diperlukan melalui

⁴³ Nurfaidah Rezky Mustafa, *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar* (Makassar, Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, 2017)



- 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.

aktivitas seseorang secara langsung.⁴⁴ Griffin yang dikutip Rambat Lapiyaodi dan A.Hamdani megemukakan karekteristik jasa pelayanan adalah:

Tidak berwujud (*intangibility*). Jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasa sebelum jasa itu di beli. Dalam hal ini nilai tidak berwujud yang dialami konsumen tidak dalam bentuk kepuasan dan nyaman.

Tidak dapat disimpan (*Unstarobility*) jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk lain yang di hasilkan. Jasa tidak bisa disimpan mengingat pada umumnya jasa yang di hasilkan akan dipakai atau di konsumsi secara bersamaan.

Kustomisasi (*Customization*) jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi standar kebutuhan pelanggan.⁴⁵

2. Pengertian Pelayanan Prima

Berkaitan dengan pelayanan, terdapat definisi dari beberapa tokoh diantaranya, Phillip Kotler memberikan pengertian pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan. Menurut Malayu Hasibuan mendefinisikan pelayanan adalah suatu kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi konsumen.⁴⁶ Melihat dari definisi atas bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang diberikan seseorang atau lembaga dalam bentuk jasa kepada seseorang yang menerima atau membutuhkannya.

Pelayanan prima memiliki dua kata, yakni Pelayanan dan Prima. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan dapat diartikan perihal atau cara melayani, sedangkan Prima dapat diartikan

⁴⁴ Moenir 2000

⁴⁵ Rambat Lapiyaodi dan A.Hamdani 2006

⁴⁶ Malayu Hasbuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2004), hal 152



- 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.

sangat baik atau utama.⁴⁷ Jadi pelayanan prima atau terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena hal tersebut sesuai dengan standar pelayanan yang telah berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada nasabah. Dalam suatu lembaga pelayanan harus adanya standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan nasabah. Pelayanan yang disebut dengan terbaik atau prima ketika dapat memuaskan para nasabahnya, jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.⁴⁸

Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan prima (*excellent service*) adalah salah satu bentuk pemberian layanan yang sangat memuaskan bagi para penerima pelayanan. Menurut teori kualitas layanan, pelayanan prima dapat dijelaskan apabila sesuatu yang dialami oleh seseorang jauh melebihi apa yang diharapkan dari seseorang tersebut, dimana hal tersebut perbandingan antara persepsi (pelayanan yang dirasakan / diterima) dengan harapan (ekspektasi).⁴⁹ Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pemberian jasa kepada orang lain yang sesuai dengan standar kerja dan dapat memberikan yang terbaik dalam pelayanannya sehingga nasabah akan mendapatkan rasa puas yang dialami dari apa yang telah diekspektasikan.

3. Karakteristik Pelayanan Prima

Ada empat karakteristik yang dapat disikapi oleh pemimpin bisnis dalam hal pelayanan prima yang dapat memberikan nilai tambah pada perusahaan. Diantaranya:⁵⁰

Mudah dan Cepat. Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh nasabah maupun

⁴⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima
⁴⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Alfabeta, 2012) hal 111
⁴⁹ Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*, (Depok, Prenadamedia Group, 2018) hal 49
⁵⁰ Ibid, hal 62



- 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.

karyawan sendiri. Hal ini dapat saja dilengkapi oleh kecanggihan teknologi namun mudah dalam terapan tanpa menunda waktu.

Keterbukaan. Buatlah nasabah merasa diperhatikan secara tulus atau tanpa pamrih dan terbuka, tidak seperti diakal-akali. Hati-hati, artinya pegang teguh segala janji dan iming-iming secara konsisten dan penuh komitmen. Akhir-akhir ini banyak ditemui, slogannya megah serta mewah. Iklannya tampak menjanjikan. Namun pada akhirnya setelah dibuktikan oleh rasa dan kasat mata semua itu bersifat palsu. Hanya tampak cantik di permukaan atau kosmetik belaka.

Perhatikan kepada kebutuhan. Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh nasabah. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respon jitu kepada nasabah.

- 4) Keakraban. Buat nasabah merasa dihargai dan merasa dihormati. Tinggal pilih mana nasabah yang perlu banyak basa-basi atau yang maunya *to the point*, tapi tidak meninggalkan hal-hal penghargaan.

4. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Tujuan dari adanya pelayanan prima yang diberikan lembaga kepada masyarakat atau nasabah antara lain, sebagai berikut:⁵¹

- Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada nasabah.
- Untuk menimbulkan keputusan dari pihak nasabah agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada nasabah.
- Untuk menjaga agar nasabah merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- Untuk mempertahankan nasabah.

Adapun Fungsi Pelayanan Prima terdapat beberapa fungsi diantaranya, sebagai berikut:⁵²

⁵¹Ibid, hal 1



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

- 1) Melayani nasabah dengan ramah, tepat dan cepat.
- 2) Menciptakan suasana agar nasabah merasa dipentingkan.
- 3) Menempatkan nasabah sebagai mitra usaha.
- 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
- 5) Memenangkan persaingan pasar.
- 6) Memuaskan nasabah agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
- 7) Memberikan keuntungan pada perusahaan.

Prinsip-prinsip Pelayanan Prima

Adapun prinsip-prinsip pelayanan prima berdasarkan prinsip-prinsip yang berkaitan dengan *Attitude* (sikap) yang benar, memberikan *Attention* (perhatian) yang penuh, dengan *Action* (tindakan) yang cepat dan tepat. Ke tiga hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.⁵³

- 1) Pelayanan prima berdasarkan konsep *attitude* (sikap) meliputi tiga prinsip, diantaranya :
 - a. Melayani nasabah dengan penampilan yang sopan dan serasi dalam hal penampilan fisik.
 - b. Melayani nasabah dengan positif dan logis.
 - c. Melayani nasabah dengan sikap menghargai.
 - 2) Pelayanan prima berdasarkan *attention* (perhatian) meliputi tiga prinsip, diantaranya:
 - a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan nasabah.
 - b. Selalu dapat mengamati dan menghargai perilaku nasabah.
 - c. Mencerahkan perhatian penuh kepada nasabah.
- Pelayanan prima berdasarkan *action* (tindakan) meliputi lima prinsip, sebagai berikut:
- a. Selalu mencatat setiap pesan yang diinginkan dan dikeluhkan oleh nasabah.
 - b. Selalu mendata dan mencatat kebutuhan nasabah.

⁵³Ibid, hal 2
 Freddy Rangkuti, *customer care excellence; meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2017) hal 290-291



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.

- c. Dapat menegaskan dan menyimpulkan kebutuhan nasabah.
- d. Dapat mewujudkan kebutuhan nasabah.
- e. Adanya terima kasih kepada nasabah.

6. Dimensi Pelayanan Prima

Parasuraman yang dikutip oleh Sangadji mengemukakan lima dimensi pelayanan prima, yaitu:⁵⁴

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- c. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan.
Produk-produk fisik (*tangibles*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

7. Indikator Pelayanan Prima

Menurut Zeithaml et al, dalam buku Hardiansyah bahwasannya kualitas pelayanan prima dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

⁵⁴ Etta Mamang Sangadji dkk, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta, Andi Offset, 2013) hal 100-10



- 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.

Tangibel (berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiviniess* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:⁵⁵

Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- a. Penampilan Petugas dalam melayani pelanggan atau nasabah.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas/karyawan dalam melakukan pelayanan.
- e. Kemudahan akses pelanggan atau nasabah dalam permohonan pelayanan.
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2) Untuk dimensi *Reliability* (Keandalan), terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan petugas/karyawan dalam melayani pelanggan atau nasabah.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan atau nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/karyawan melakukan pelayanan dengan cepat.
- c. Petugas/karyawan melakukan pelayanan dengan tepat.
- d. Petugas/karyawan melakukan pelayanan dengan cermat.
- e. Petugas/karyawan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan pelanggan atau nasabah direspon oleh petugas.

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri dari indikator:

- a. Petugas/karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- b. Petugas/karyawan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- c. Petugas/karyawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- d. Petugas/karyawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/nasabah.
- b. Petugas/karyawan melayani dengan sikap ramah.
- c. Petugas/karyawan melayani dengan sikap sopan santun.
- d. Petugas/karyawan melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).
- e. Petugas/karyawan melayani dan menghargai setiap pelanggan/nasabah.

3.3 Kerangka Pemikiran

Strategi Komunikasi Humas adalah rencana jangka panjang untuk menyusun berbagai rencana teknis dan langkah komunikasi yang akan diambil dalam kegiatan kehumasan dengan memperhatikan jumlah anggaran dan waktu kegiatannya. Strategi yang dilakukan oleh Humas pada dasarnya mengacu pada visi misi organisasi dan harus sejalan dengan strategi perusahaan, sehingga strategi yang dibuat harus berhubungan dengan perencanaan tersusun jangka panjang yang berhubungan dengan tujuan perusahaan.

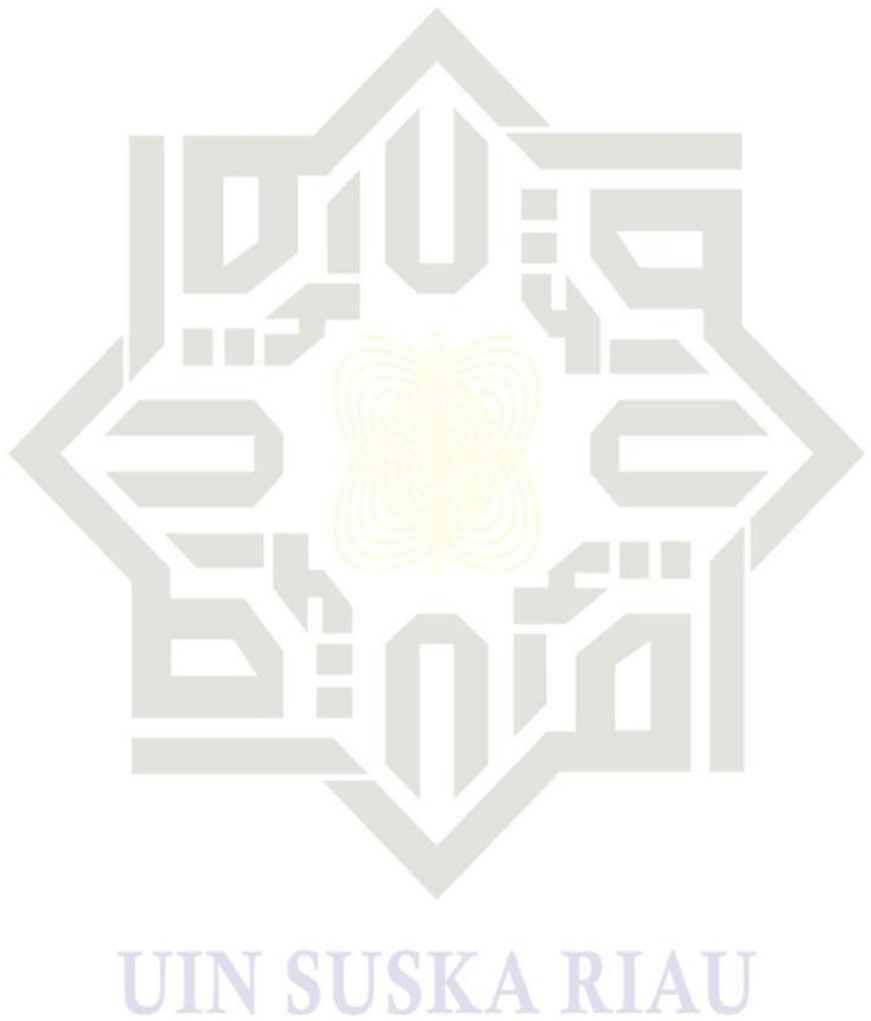
Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat diharapkan oleh penyedia jasa, karena ini berarti kualitas dari pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga masyarakat atau pelanggan akan merasa puas. Hal ini juga berlaku pada perpustakaan apabila kualitas pelayanan di perpustakaan baik maka masyarakat atau pemustaka yang datang berkunjung di perpustakaan tersebut akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan



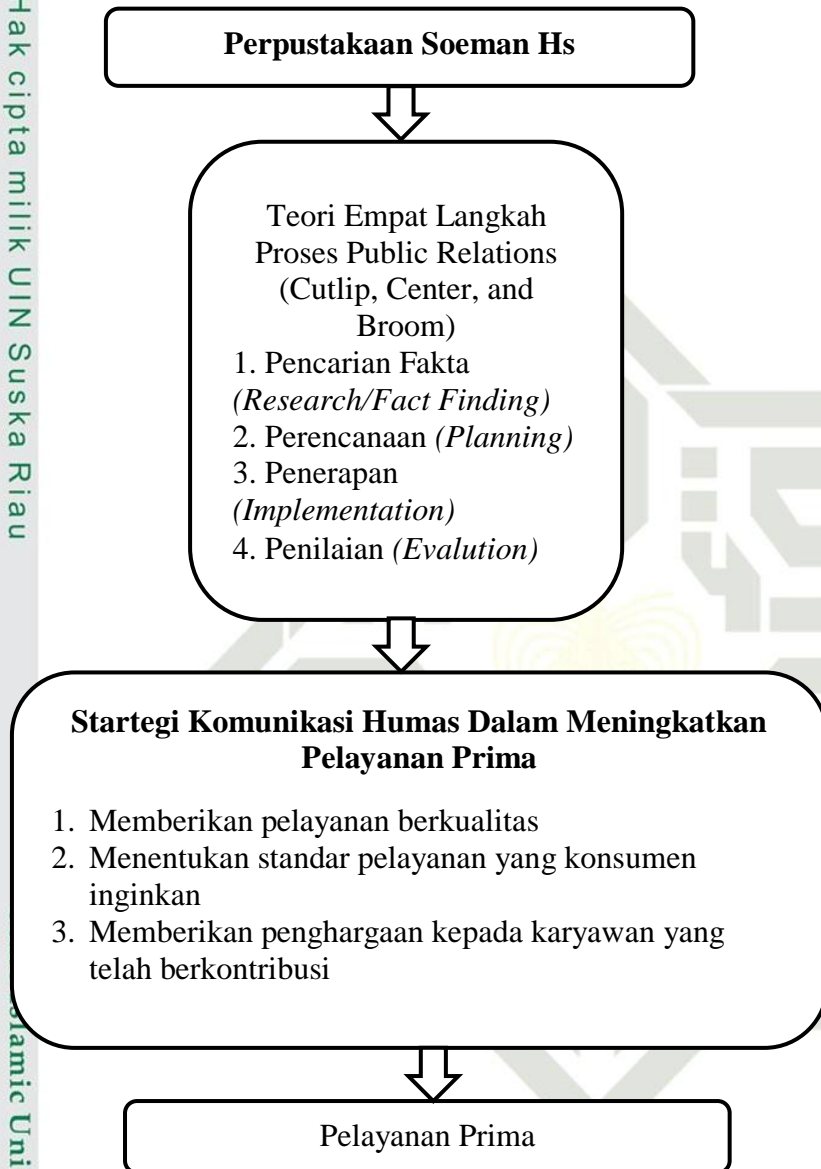
Masyarakat banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil uraian atau penjelasan diatas, maka kerangka berpikir strategi komunikasi humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung, sebagai berikut:

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.



Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber: Olahan Peneliti 2023



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Penelitian kualitatif juga sifatnya mendasar dan naturalistis atau bersifat kealamian, serta tidak bisa dilakukan di laboratorium, melainkan di lapangan.⁵⁶

Pendekatan Kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Dalam pendekatan ini, prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati dan perilaku yang diamati.⁵⁷

Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan studi kasus, yaitu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala-gejala tertentu. Data yang didapatkan dapat berupa naskah, dokumen, wawancara, catatan lapangan, foto dan lain-lain.

1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.⁵⁸ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai strategi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung di Perpustakaan Soehan Hs Provinsi Riau.

⁵⁶ Zuchri Abdussamad, “Metode Penelitian Kualitatif”. (Makasar, Syakir Media Press, 2021). Hal 30

⁵⁷ Sandu Siyoto, dan M. Ali Sodik. “Dasar Metode Penelitian”. (Yogyakarta, Literasi Media Publishing, 2015) hal 17

⁵⁸ Hardani dkk “Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif”. (Yogyakarta, CV. Pustaka Ilmu Group, 2020). Hal 54



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.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini peneliti lakukan di Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau, Jalan Jendral Sudirman, Nomor 42, Jadirejo, Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28126

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2023

3.3 Sumber Data Penelitian

Ada dua macam sumber data yang penulis ambil sebagaimana dalam penulisan-penulisan kualitatif yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data tersebut sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu data-data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data orisinil. Sumber data primer langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data-data yang penulis peroleh secara langsung dengan melakukan *interview* (wawancara) kepada para pegawai perpustakaan yang melakukan strategi pemasaran serta mutu pelayanan terhadap para pengunjung perpustakaan yang dilakukan oleh para pegawai serta staf perpustakaan, yaitu :

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Nama	Jabatan	Lama menjabat
1	Hasnijal	Humas	28 Tahun
2	Herawaty	Subkoordinataor Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan	13 Tahun
3	Sari Dewi Nurulita	Pustakawan Muda	11 Tahun
4	Muhammad Aulia Luthfi	Pengunjung	3 Kali Seminggu
5	Yulvira	Pengunjung	3 sampai 4 kali

Sumber data: Observasi 2023



2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data secara tidak langsung yang mana peneliti mendapatkan hasil melalui media perantara yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan.⁵⁹

Data ini diperoleh dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, web Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, dan media yang bersangkutan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

4.4 Teknik Pengambilan Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap, peneliti membutuhkan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan manusia yang menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utama, alat indra lainnya berupa telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Kegiatan ini yang sering atau keseharian manusia lakukan. Dalam pengamatan atau penelitian tidak selamanya menggunakan panca indra mata saja, tetapi selalu mengaitkan apa yang dilihat dan dihasilkan.⁶⁰ Penelitian ini menggunakan teknik observasi untuk mengumpulkan data secara langsung dari lokasi. Observasi yang dilakukan oleh peneliti saat penelitian yaitu dengan melihat berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Perpustakaan Soeman Hs Riau terhadap para pengunjung yang datang ke perpustakaan, seperti bagaimana pelayanan para karyawan perpustakaan kepada para pengunjung, dan bagaimana para karyawan memberikan fasilitas kepada para pengunjung yang datang untuk melakukan kunjungan perpustakaan dari berbagai sekolah.

⁵⁹ Rosady, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi, Konsepsi Dan Aplikasi*, Hal.138

⁶⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua* (Jakarta: Prenadamedia, 2018), Hal.143.



2. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah metode yang digunakan untuk mencari data primer dan merupakan metode yang banyak dipakai dalam penelitian interpretif maupun penelitian kritis.

Wawancara merupakan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu.⁶¹ Teknik wawancara dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- 1. Dengan tatap muka (*face to face interviews*) dan
- 2. Melalui saluran telepon (*telephone interviews*).

Dalam hal ini peneliti menggunakan jenis wawancara terpimpin yaitu tanya jawab yang terarah untuk mengumpulkan data-data yang relevan, dengan hal ini pewawancara bebas bertanya dengan membawa kerangka pertanyaan untuk disajikan kepada responden, dan responden diberi kebebasan menjawab atas pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara.

Peneliti akan mengaplikasikan metode ini kepada para pegawai dan staf untuk mengetahui sarana dan prasarana, kondisi perpustakaan, dan strategi komunikasi yang digunakan untuk pengunjung perpustakaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode mencari data data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan lainnya.⁶² dalam hal ini peneliti akan mencari data-data yang berkaitan dengan penelitian sebagai pendukung dan pelengkap dari data wawancara dan observasi, seperti mengimpun data tentang sejarah berdirinya perpustakaan Soeman Hs Riau, visi, misi, dan tujuan, daftar para pegawai perpustakaan, jumlah pengunjung perpustakaan dari tahun ketahun, kondisi sarana dan prasarana penunjang serta hal-hal lain yang dibutuhkan.

⁶¹ Hardani dkk “*Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*”. (Yogyakarta, CV. Pustaka Ilmu Group, 2020). Hal 137

⁶² Zuchri Abdussamad, “*Metode Penelitian Kualitatif*”. (Makasar, Syakir Media Press, 2021). Hal 149



3.5 Validasi Data

Validitas data adalah suatu keabsahan data atau akurasi suatu alat ukur. Setelah penelitian ini dilakukan, maka selanjutnya dilakukan validitas data atau pengujian dan pemeriksaan keabsahan data. Penelitian ini penulis menggunakan trigulasi data dengan narasumber, yaitu membandingkan suatu hasil wawancara dengan informasi yang lainnya, sehingga dapat diperoleh data yang akurat. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan yang dilakukan untuk keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Adapun di luar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan pengguna narasumber, metode, penyelidik, dan teori.

Jadi triangulasi suatu cara untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada sebelumnya dalam konteks suatu *studi* sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Adapun triangulasi yang dilakukan, peneliti dapat me-*recheck* temuan dengan tujuan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, penyelidik atau teori. Untuk itu peneliti dapat meakukan dengan jalan:

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- b. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data Memanfaatkan semua metode yang dipakai agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan dengan keabsahan.⁶³

Peneliti melakukan triangulasi dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi yang didapat selama penelitian. Apapun berbagai pertanyaan yang dilakukan peneliti untuk mewawancarai narasumber yaitu berdasarkan teori dan observasi yang dilihat dari lapangan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis terdiri dari empat alur kegiatan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Teknik analisis data adalah suatu proses penyerderhanaan data kedalam dengan bentuk lebih

Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*,



mudah dibaca. Tujuan analisis data yaitu agar lebih jelas informasi yang dihimpun. Menurut Hubberman dan Miles ada teknik analisis data mempunyai empat kegiatan yaitu:⁶⁴

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang terdapat pada catatan lapangan. Adapun catatan lapangan disini apa yang dilihat, dirasakan, dan didengar sendiri oleh peneliti. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian melakukan wawancara dengan informan.

2. Reduksi Data (*data reduction*)

Proses yang dilakukan pada pencatatan tertulis dilapangan berupa pemulihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan data kasar. Reduksi data merupakan bagian dari analisis sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan *diverifikasikan*. Reduksi data juga dapat diartikan sebagai proses pemilihan dan tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan kasar di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung terjadilah proses reduksi selanjutnya seperti membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, dan menulis memo. Proses reduksi data ini terus berlanjut sampai sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

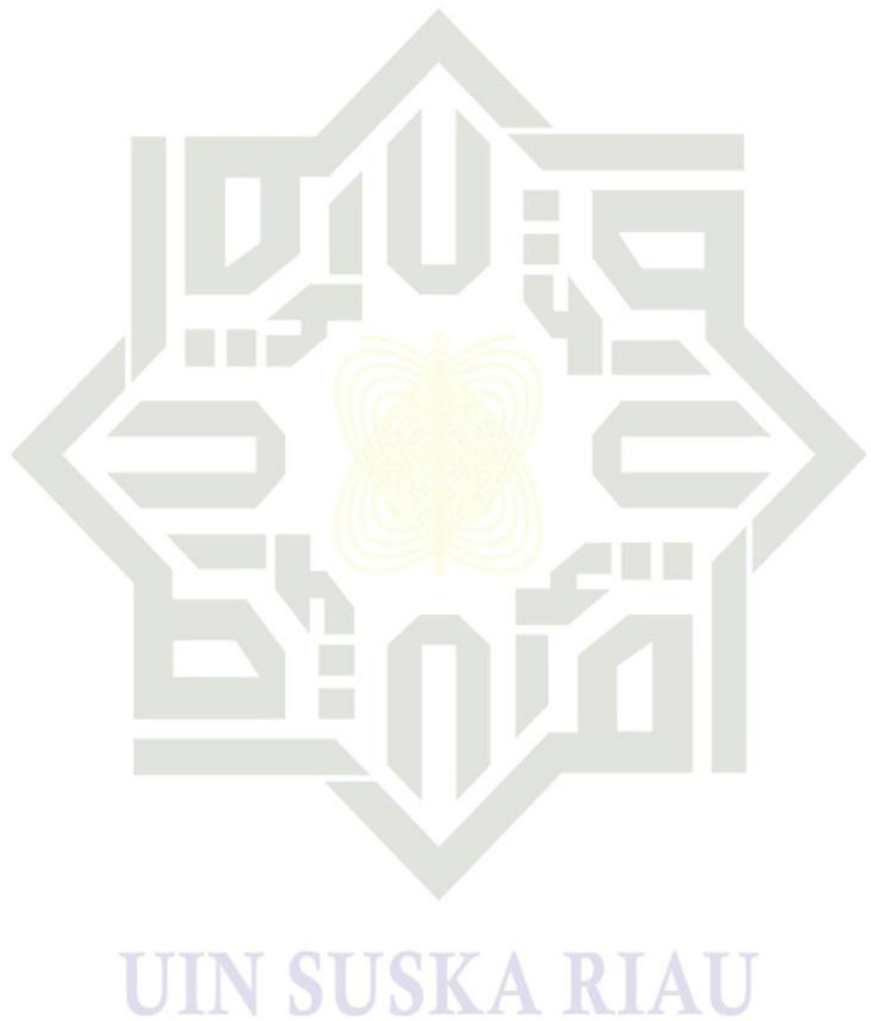
3. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data adalah hal penting yang ketiga, kegunaan dari penyajian data ini adalah untuk menemukan pola yang memiliki makna serta memberikan beberapa kemungkinan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun penyajian yang dilakukan berbentuk sederhana dan selektif sehingga mudah dipahami.. Milles dan Huberman meyakini bahwa penyajian data yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid.

⁶⁴ Anis Mustika Fitri, "Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHF" (Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017)

4. Penarikan Kesimpulan (*verifikasi*)

Kegiatan penarikan kesimpulan dilakukan peneliti selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola, penjelasan, konfigurasi, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan ini juga *diverifikasi* selama penelitian berlangsung



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.

- 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 IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Perpustakaan Soeman Hs diresmikan pada tanggal 24 Juni 2008 oleh Gubernur Riau Bapak HM. Rusli Zainal. Sebelumnya Perpustakaan Provinsi Riau dimulai pada tahun 1958 yang bernama Perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, selanjutnya pada tahun 1960 Perpustakaan Negara berpindah ke Pekanbaru seiring dengan berpindahnya Pusat Pemerintahan Provinsi Riau, pada tahun 1976 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah sesuai dengan keputusan Presiden nomor 11 tahun 1989 tentang Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Perpustakaan Wilayah berubah menjadi Perpustakaan Daerah, pada tahun 1997 Perpustakaan Daerah diubah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi dengan keputusan Presiden nomor 50 tahun 1997 tentang Perpustakaan Nasional. Dan akhirnya pada tahun 2008 Perpustakaan Daerah berubah menjadi Perpustakaan Soeman HS.⁶⁵

Pada masa Gubernur Riau Bapak HM. Rusli Zainal sangat memperhatikan dunia pendidikan dan terkesan dengan perpustakaan yang ada di Eropa dan Negara-Negara maju lainnya, yang mana perpustakaannya sangat megah, nyaman dan berada di pusat pemerintahan dan mudah diakses masyarakat luas dan memeberikan juga inspirasi mendirikan perpustakaan terpadu dan modern sebagai pusat informasi guna meningkatkan minat baca yang terwujud menjadi Perpustakaan Soeman HS yang ada saat ini. Pemberian nama Soeman HS terinspirasi oleh seorang pujangga dari Riau, yang merupakan keturunan Tapanuli yang lahir di Bengkalis Provinsi Riau pada 4 April 1904 dan meninggal di Pekanbaru pada 8 Mei 1999 di umur 95 tahun. Soeman HS adalah salah seorang sastrawan, pejuang dan pendidik. Beliau digolongkan sebagai sastrawan dari Angkatan Balai Pustaka.

⁶⁵ Odor Juliana Sidabutar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs" (Riau, Universitas Islam Riau, 2019)



- 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.

Sedangkan sejarah perkembangan Kantor Arsip pada tahun 1992 dibentuk sebbagian Arsip dan Ekspedisi yang merupakan bagian dari Biro Umum Sekretariat Wilayah Daerah Pemerintahan Provinsi Riau, dan tahun 1996 dikembangkan menjadi Kantor Arsip Daerah Provinsi Riau yang berada di jalan Cut Nyak Dien nomor 3 Pekanbaru.

Berdasarkan peraturan Daerah Provinsi Riau nomor 28 tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau, terjadi penyatuan urusan perpustakaan dan urusan kearsipan menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau sebagai amanat dari Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.⁶⁶ Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah nomor 8 tahun 2008 berubah menjadi Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau. Dan dirubah lagi menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau melalui Peraturan Daerah nomor 3 tahun 2014 tentang Organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Riau, dan yang terakhir ditetapkan dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau nomor 4 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, dan peraturan Gubernur nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang mempunyai urusan Pemerintahan Wajib non Pelayanan Dasar sesuai dengan Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.⁶⁷

4.2 Logo



Gambar 4.1 Logo Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Sumber: <https://dipersip.riau.go.id/>

<https://dipersip.riau.go.id/sejarah>, diakses pada tanggal 10 Juni 2023

Odor Juliana Sidabutar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs" (Riau, Universitas Islam Riau, 2019)



4.3 Tujuan, Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

4.3.1 Tujuan

1. Meningkatkan layanan masyarakat secara umum.
2. Memberikan kemudahan pengguna untuk memperoleh informasi
3. Menyebarkan informasi yang dimiliki perpustakaan
4. Memaksimalkan penyediaan SDM pengelola perpustakaan
5. Mendukung pertumbuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kompetifitas atau daya saing
6. Mendukung mantapnya *e-government* Kota Pekanbaru dalam bidang informasi pendidikan dan kemasyarakatan
7. Mendukung visi Pekanbaru sebagai Kota *smartcity* madani melalui gemar membaca dan sadar tertib arsip

4.3.2 Visi

Dalam pelaksanaan kegiatan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau mempunyai Visi dan Misi yaitu:

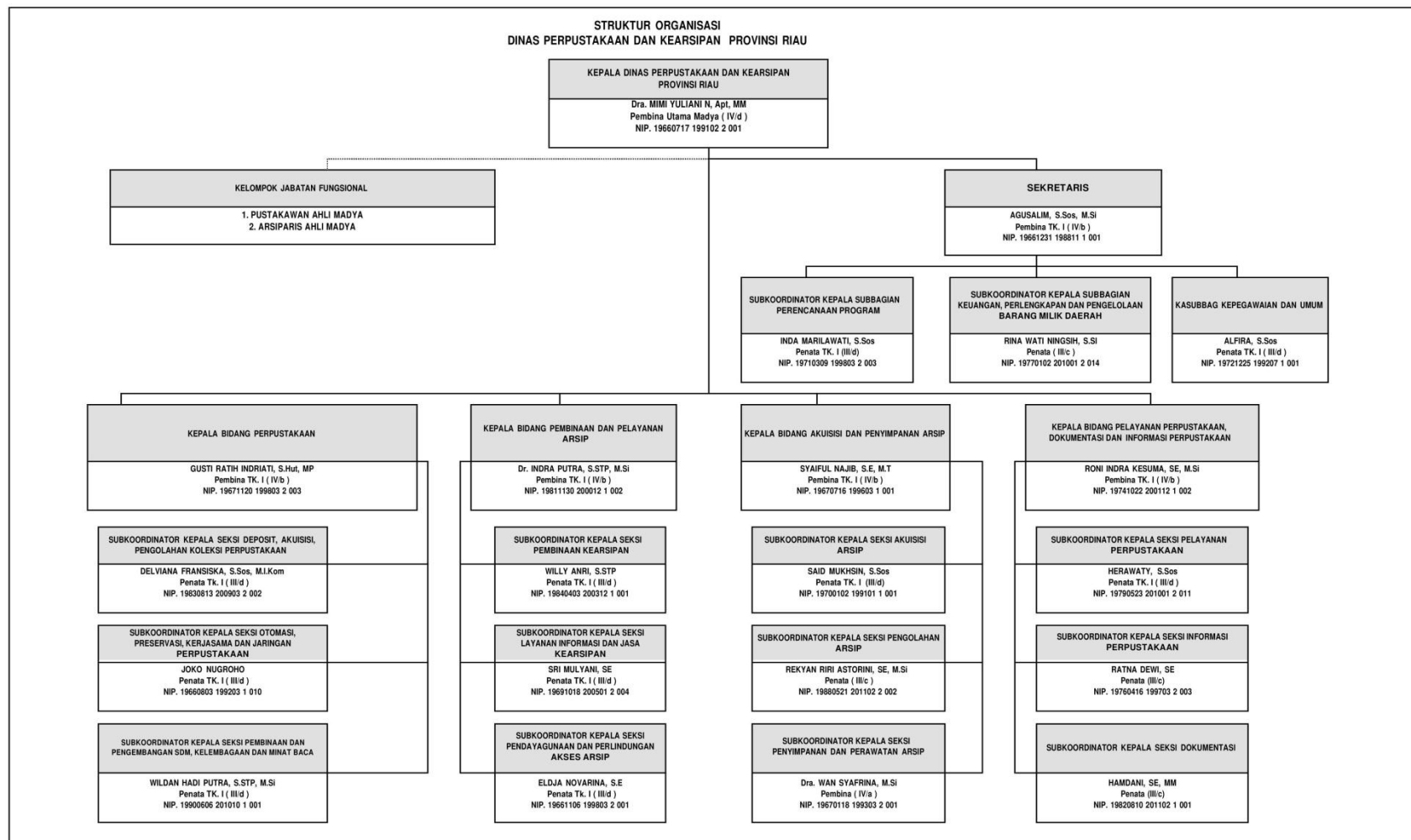
1. Visi “Terwujudnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang Profesional dalam Pengelolaan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi sebagai sumber pengetahuan dan Informasi untuk mencapai Sumber Daya Manusia Riau yang berkualitas menunjang”

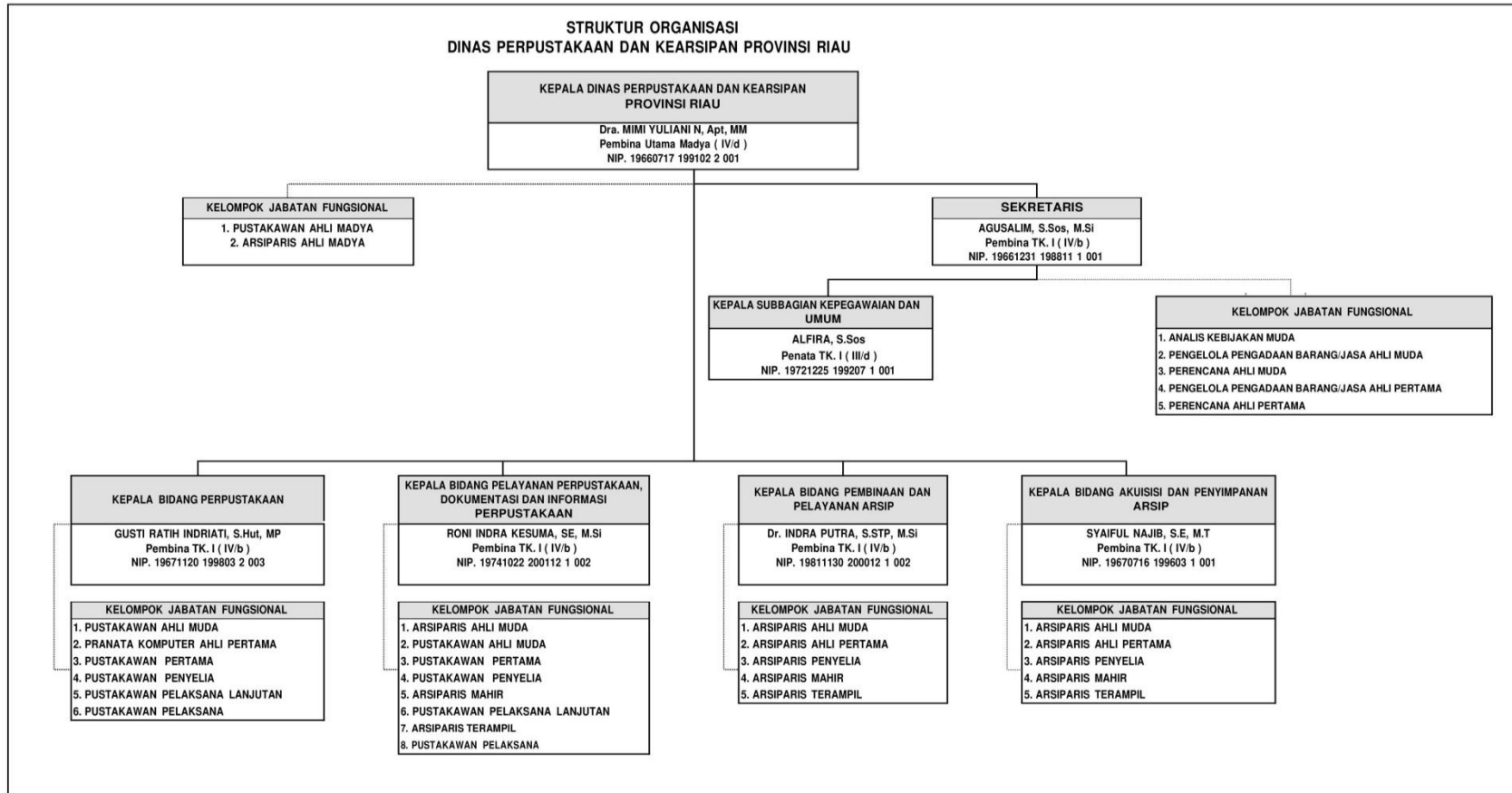
4.3.3 Misi

1. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau
2. Peningkatan pelayanan Perpustakaan, Kearsipan dan Dokumentasi kepada masyarakat
3. Peningkatan minat dan budaya baca masyarakat serta pentingnya nilai guna arsip
4. Peningkatan kualitas prasarana dan sarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau
5. Peningkatan upaya-upaya pembinaan dalam rangka pemantapan pengelolaan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi
6. Peningkatan upaya dokumentasi pada usaha pembangunan Provinsi Riau

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.

4.4 Struktur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau





sumber data: Oleh peneliti



UIN SUSKA RIAU

4.5 Jadwal Operasional

Tabel 4.1
Jadwal Kunjungan Perpustakaan

No	Hari	Jam
1	Senin	08.00 – 16.00 WIB
2	Selasa	08.00 – 16.00 WIB
3	Rabu	08.00 – 16.00 WIB
4	Kamis	08.30 – 16.30 WIB
5	Jum'at	08.30 – 16.30 WIB
6	Sabtu	08.00 – 15.00 WIB
7	Minggu	09.00 – 16.00 WIB

4.6 Jenis Layanan Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau

Tabel 4.2
Jenis Pelayanan Perpustakaan

No	Layanan	Lantai
1	Layanan Anak	Lantai Dasar
2	Layanan Center of Excellence	Lantai Dasar
3	Layanan BI Corner	Lantai Dasar
4	Layanan Bilik Tenas Effendy	Lantai Dasar
5	Layanan Digital Center	Lantai Dasar
6	Layanan Bilik KPK	Lantai Dasar
7	Layanan Referensi	Lantai 1,2 dan 3
8	Layanan Bilik Melayu	Lantai 3
9	Layanan Bilik Difabel	Lantai Dasar
10	Ruang Diskusi	Lantai 2 dan 3
11	Ruang Menyusui	Lantai Dasar
12	Komputer	Seluruh Lantai
13	Wifi Gratis	Seluruh Lantai

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 VI PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah peneliti uraikan pada bab-bab sebelumnya dari berbagai literatur dan penelitian dilapangan mengenai Strategi Komunikasi Humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung, maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Strategi komunikasi Humas yang digunakan Perpustakaan Soeman Hs kepada pengunjung dalam memberikan pelayanan prima adalah dengan memberikan pelayanan prima kepada pengunjung dengan menggunakan metode 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun). yaitu yang pertama dengan memberikan senyuman kepada pengunjung yang datang, dan dilanjutkan dengan memberikan salam kepada pengunjung lalu pegawai perpustakaan akan mengarahkan terlebih dahulu agar pengunjung yang datang mengisi laporan data pengunjung terlebih dahulu, dan dilanjutkan dengan sapaan kepada pengunjung untuk menanyakan apa yang mereka cari seperti koleksi buku dan informasi apa yang mereka butuhkan di perpustakaan dan mengarahkan mereka untuk menuju ketempat koleksi buku. Empat yaitu sopan yang mana dalam melayani pengujung yang datang pegawai memiliki 2 karater, pertama sopan dalam berpakaian dan bertutur kata, dan terakhir santun yaitu menggunakan bahasa yang baik dan benar.
2. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas perpustakaan yaitu dengan membuat berbagai macam program kegiatan sehingga dapat menarik pengunjung untuk datang ke perpustakaan, program yang dilakukan perpustakaan ini diantaranya dengan program layanan anak yaitu *story telling* (mendongeng) untuk anak PAUD, TK, dan SD, melaksanakan kegiatan lomba perpustakaan untuk tingkat SLTA, program online yang mana nama program nya Jelita.



UIN SUSKA RIAU

3. Strategi komunikasi yang dilakukan Humas perpustakaan adalah dengan memberikan motivasi kepada pengunjung perpustakaan, yang mana motivasi itu biasanya disampaikan disela-sela kunjungan yang dilakukan oleh pemandu kunjungan dengan memberikan motivasi untuk lebih rajin lagi datang ke perpustakaan dan lebih giat lagi dalam menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas.
4. Strategi komunikasi yang digunakan Humas perpustakaan Soeman Hs adalah dengan menggunakan media sosial baik itu media instagram, website dipersip, youtube, dan lain-lain. Dalam akun media sosial yang digunakan perpustakaan mereka menyebarkan informasi dan juga kegiatan-kegiatan yang dilakukan pihak perpustakaan guna mempermudah pengunjung untuk mencari informasi yang berkaitan dengan perpustakaan.

2.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dari itu peneliti memiliki beberapa saran yang dapat peneliti cantumkan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Karena pengaruh kualitas pelayanan sangat penting terhadap kepuasan pengunjung maka disarankan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Soeman Hs, dan juga dengan menambahkan fasilitas petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan perpustakaan Soeman Hs, yang bisa ditampilkan dalam bentuk banner atau audio visual sehingga mempermudah pegawai agar tidak menjelaskan secara berulang kepada pengunjung yang datang dan mempermudah pengunjung menggunakan fasilitas yang ada dengan mudah dan nyaman .
2. Sebaiknya pegawai Perpustakaan melaksanakan pelayanan sepenuhnya yang mengacu pada standar operasional pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga tidak ada pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dan pelayanan dapat berjalan dengan maksimal karena SOP yang diterapkan.

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.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: Syakir Media Press.
- Alkri, S. A. (2020). *Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah DE. Pirngadi Medan*. Medan: Jurnal Sains Sosio Humaniora.
- Andanda, M. (2020). *Peran Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja Duri*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Anggoro, M. L. (2000). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ardianto. (t.thn.). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*.
- Arifin, A. (1984). *Strategi Komunikasi Suatu Pengantar Ringkas*. Bandung: Armico.
- Bungin, B. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Changara, H. (2012). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Changara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Ekki, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ekki, H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Efendy, O. (2012). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Fitri, A. M. (2017). *Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Fitriati, W. N. (2018). *Strategi Humas Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Pengunjung Pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Fitriyah, R. K. (2018). *Keterampilan Membaca*. Bangkalan: STKIP PGRI.

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.



- Hakim, A. (2018). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif (Studi di PT Chairul Umum Addauli Kota Jambi)*. Jambi: Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
- Hadidiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Habibuan, M. (2004). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Pratiyanti, Y. (2004). *Community Relation Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Perkins, P. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Morissan. (2014). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Muharni, I. (2018). *Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang*. Palembang: Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains.
- Nofriani, R. (2020). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*. Pekanbaru: Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
- Nurfaidah, R. M. (2017). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Murhayati, A. (2018). *Perkembangan Perpustakaan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat*. Yogyakarta: Jurnal Perpustakaan: SD Muhammadiyah Sapen Yogyakarta .
- Pieter, H. Z. (2012). *Pengantar Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta : Kencana Prenana Media Grup.
- Putri, A. A. (2020). *Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif di RSUD Muslimat Ponorogo)*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- R.Alias, R. (2018). *Studi Kualitas Pelayanan (Service Quality) Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 15 Palu*. Palu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Rahma, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Rangkani, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya.
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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Rumanti, M. A. (2000). *Dasar-dasar Public Relation Teori dan Prakter* . Jakarta : PT.Grasindo .

Rumanti, M. A. (2000). *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktek* . Jakarta: PT. Grasindo.

Sulhan, R. (2012). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi* . Jakarta: Raja Grafindo.

Sulhan, R. (2007). *Seri Manajemen Public Relations* . Jakarta : Ghalia Indonesia.

Syoto, d. M. (2015). *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sidabutar, O. J. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Soeman Hs Riau*. Riau: Universitas Islam Riau.

Sihabudin, A. (2013). *Komunikasi Antarbudaya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Suhandang, K. (2014). *Strategi Dakwah* . Bandung: PR Remaja Rosdakarya.

Suhandang, K. (2014). *Strategi Dakwah* . Bandung : PR Remaja.

Sumarni. (2020). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Minat Calon Mahasiswa Baru Di Universitas Muhammadiyah Makassar*. Makassar: Universitas Muhammadiyah.

Syarifuddin, A. (2015). *Laporan Penelitian Strategi Komunikasi Dalam Dakwah Bi Alkitabiah*. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Tirtawati, A. A. (Bali). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Peelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar*. 2020: Universitas Dwijendra.

Tondowidjo, J. (2002). *Dasar dan Arah Public Relations*. Jakarta: PT. Grasindo.

Utama, D. A. (2018). *Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang*. Palembang : Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Vera, N. (2016). *Komunikasi Massa* . Bogor: Ghalia Indonesia.

Widjaja, H. (2002). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

<https://persip.riau.go.id/sejarah>, diakses pada tanggal 30 Januari 2023 pukul 17.50 Wib.

<https://persip.riau.go.id/sejarah>, diakses pada tanggal 10 Juni 2023



UIN SUSKA RIAU

Hasnijal. Hasil Wawancara Dengan Humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau

Melawaty. Hasil Wawancara Dengan Subkoordinator Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau

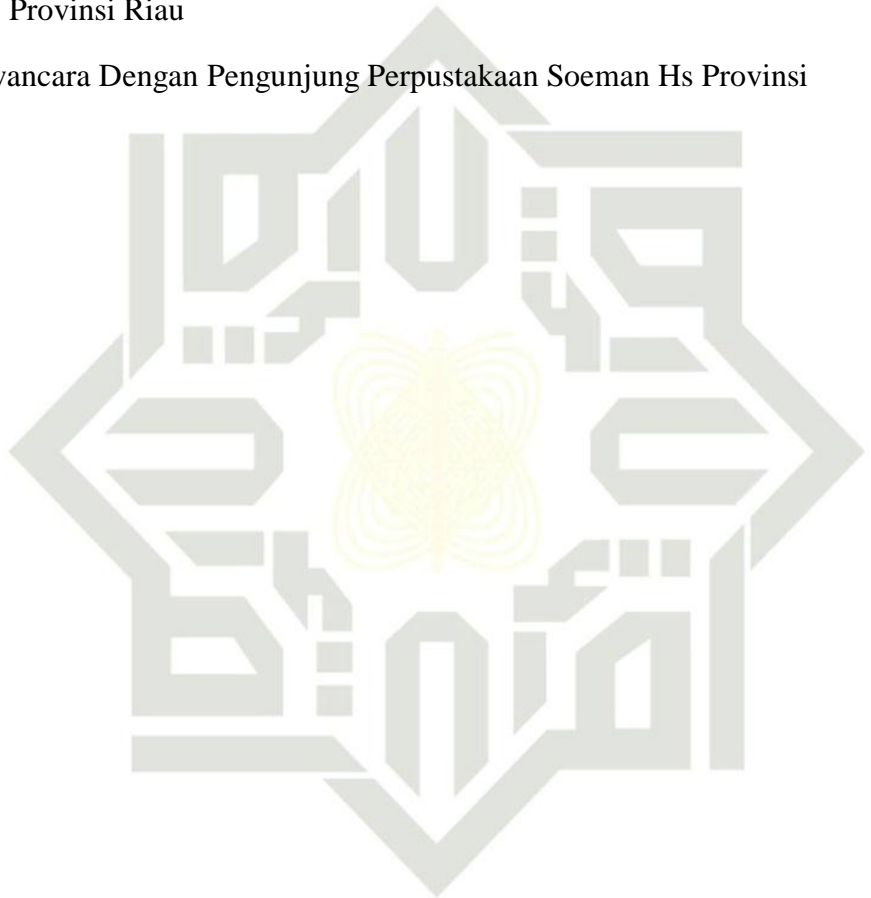
Devi Nurulita. Hasil Wawancara Dengan Pustakawan Muda Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau

Muhammad Aulia Lithfi. Hasil Wawancara Dengan Pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau

Uvira. Hasil Wawancara Dengan Pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Lampiran I

- 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.

PEDOMAN WAWANCARA STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PERPUSTAKAAN SOEMAN HS PROVINSI RIAU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENGUNJUNG

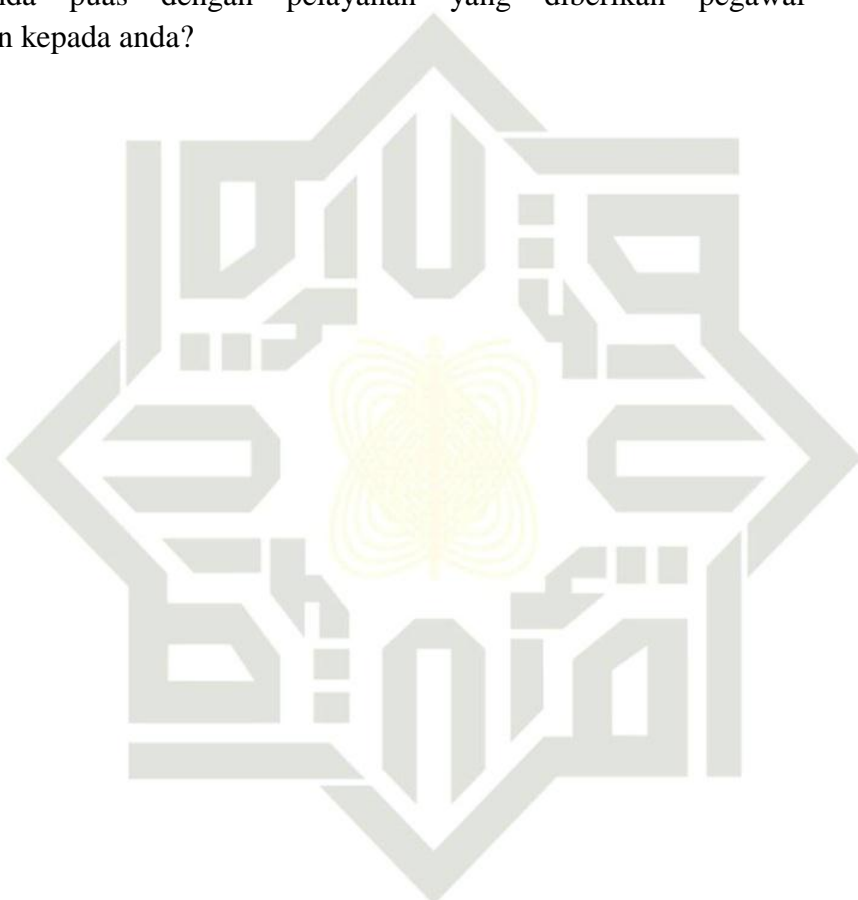
PERTANYAAN PENELITIAN DENGAN HUMAS DAN PEGAWAI PERPUSTAKAAN

1. Apakah ada hambatan yang bapak/ibu miliki dalam melayani pengunjung?
2. Dalam proses perencanaan yang bapak/ibu berikan apakah dapat memuaskan pengunjung yang datang sesuai dengan visi dan misi perpustakaan?
3. Bagaimana pelayanan yang bapak/ibu berikan ketika orang berkunjung?
4. Apa saja yang menjadi program keunggulan sehingga pengunjung tertarik untuk datang ke perpustakaan ini?
5. Apa saja motivasi yang diberikan ketika pengunjung datang?
6. Sudah berapa lama bapak/ibu bekerja di perpustakaan ini?
7. Strategi komunikasi yang seperti apa yang bapak/ibu gunakan terhadap pengunjung?
8. Bagaimana bapak/ibu mengetahui bahwa strategi yang digunakan itu berhasil?
9. Apakah seluruh pegawai perpustakaan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan prima?
10. Apakah seluruh pegawai perpustakaan memang orang-orang yang sudah berpengalaman dalam bidang pelayanan?
11. Bagaimana cara bapak/ibu melayani pengunjung yang kesulitan mencari informasi?
12. Bagaimana cara bapak/ibu melayani pengunjung yang sulit untuk diberikan pemahaman?
13. Apakah menurut bapak/ibu strategi komunikasi itu penting?
14. Apa yang menjadi tolak ukur sebuah pelayanan bisa disebut pelayanan yang baik di perpustakaan ini?
15. Apakah perpustakaan Soeman Hs ini memiliki sebuah panduan pelayanan?



UIN SUSKA RIAU

PERTANYAAN PENELITIAN DENGAN PENGUNJUNG

- © Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau
1. Bagaimana tanggapan anda mengenai pelayanan yang diberikan perpustakaan?
 2. Apakah anda memiliki hambatan selama berkunjung ke perpustakaan ini?
 3. Berapa kali anda datang ke perpustakaan ini dalam seminggu?
 4. Menurut anda apakah pegawai perpustakaan ini memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat?
 5. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan kepada anda?
- 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.
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- 
- UIN SUSKA RIAU

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

JUDUL: STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PERPUSTAKAAN SOEMAN HS PROVINSI RIAU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENGUNJUNG

Nama Informan : Hasnijal
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Jabatan : Humas Perpustakaan Soeman Hs
 Lama menjabat : 28 Tahun
 Hari/Tanggal : Senin, 12 Juni 2023
 Waktu : Jam 09.00 – 10.00 WIB
 Pewawancara : Elvo Yuyun Andora

No	Pertanyaan Wawancara	Hasil Wawancara
1	Bagaimana pelayanan yang bapak berikan ketika orang berkunjung?	Tentunya harus memberikan pelayanan terbaik terhadap pengunjung yang datang atau dengan kata lain memberikan pelayanan prima terhadap pengunjung, dan juga memberikan informasi agar para pengunjung bisa dengan mudah mencari sebuah informasi yang mereka butuhkan selama berkunjung ke perpustakaan
2	Dalam proses perencanaan yang bapak berikan apakah dapat memuaskan pengunjung yang datang sesuai dengan visi dan misi perpustakaan?	Iya pastinya, kami semua para pegawai yang bekerja diperpustakaan ini selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan visi dan misi perpustakaan terhadap para pengunjung yang datang, agar para pengunjung bisa merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang kami berikan
3	Apa yang menjadi program	Untuk program keunggulan

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	keunggulan sehingga pengunjung tertarik datang kesini?	perpustakaan kita ini memiliki koleksi buku yang memadai, yang kedua kenyamanan yang diberikan kepada pengunjung, dan juga pelayanan yang diberikan.
4	Strategi komunikasi seperti apa yang bapak gunakan kepada pengunjung?	Kalau saya menggunakan strategi komunikasi secara langsung atau bertatap muka kepada pengunjung, agar dapat lebih memahami dan tahu apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka keluhkan saat datang berkunjung ke perpustakaan ini.
	Bagaimana bapak mengetahui bahwa strategi yang digunakan itu berhasil?	Saya pribadi menilai apakah strategi yang digunakan itu berhasil atau tidaknya dengan melihat peningkatan jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan.

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.

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

JUDUL: STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PERPUSTAKAAN
SOEMAN HS PROVINSI RIAU DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENGUNJUNG

Nama Informan : Herawaty, S.Sos
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Subkoordinator Kepala Seksi Pelayanan
Perpustakaan
Tama menjabat : 13 Tahun
Hari/Tanggal : Senin, 12 Juni 2023
Waktu : Jam 10.30 – 11.30 WIB
Pewawancara : Elvo Yuyun Andora

No	Pertanyaan Wawancara	Hasil Wawancara
1	Bagaimana pelayanan yang ibu berikan ketika orang berkunjung?	Kami dari bidang pelayanan tentunya memberikan pelayanan kepada pemustaka yang datang dengan cara memberikan pelayanan prima agar pemustaka puas dan merasa nyaman untuk datang kembali ke perpustakaan yaitu memberikan layanan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)
2	Dalam proses perencanaan yang ibu berikan apakah dapat memuaskan pengunjung yang datang sesuai dengan visi dan misi perpustakaan?	Iya, kami para pegawai selalu mengutamakan kenyamanan para pengunjung, maka dari itu kami memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan perpustakaan.
3	Apakah ada hambatan yang ibu miliki dalam melayani pengunjung?	Ya pastinya ada, terkadang hambatannya dalam melayani pengunjung yang datang adalah ketika

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.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>ada pemustaka yang baru pertama kali datang ke perpustakaan mereka belum mengetahui letak koleksi buku yang mereka cari dan tata tertib peraturan yang ada di perpustakaan.</p>
<p>4</p>	<p>Apa yang menjadi program keunggulan sehingga pengunjung tertarik datang ke perpustakaan ini?</p>	<p>Program keunggulannya di perpustakaan ini kami memiliki banyak program terkhususnya dilayanan anak yang merupakan program unggulan yang mana programnya adalah memberikan story telling (mendongeng) kepada anak-anak PAUD, TK dan SD, dan juga belum lama ini kami mengadakan program lomba perpustakaan untuk tingkat SLTA dan juga mengadakan program kelas memasak kue</p>
<p>5</p>	<p>Apa saja motivasi yang ibu berikan kepada pengunjung perpustakaan?</p>	<p>kami biasanya memberikan motivasi agar para pemustaka datang ke perpustakaan karena dengan membaca dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan serta dapat mengupdate informasi yang mereka butuhkan, dan juga terkadang kami biasanya memberikan motivasi kepada para pemustaka agar lebih rajin lagi untuk datang ke perpustakaan dan lebih giat lagi dalam membaca.</p>

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.

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

JUDUL: STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PERPUSTAKAAN
 SOEMAN HS PROVINSI RIAU DALAM MENINGKATKAN
 PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENGUNJUNG

Nama Informan : Sari Dewi Nurulita, S.E
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Pustakawan Muda
 Lama menjabat : 11 Tahun
 Hari/Tanggal : Senin, 12 Juni 2023
 Waktu : Jam 14.00 – 15.00
 Pewawancara : Elvo Yuyun Andora

No	Pertanyaan Wawancara	Hasil Wawancara
1	Bagaimana pelayanan yang ibu berikan ketika orang berkunjung?	Yang mana memberikan pelayanan itu semuanya hampir sama seperti pada umumnya, yaitu dengan setiap pengunjung yang datang akan diberitahukan sebelumnya tentang tata tertib perpustakaan bagaimana, dan memberitahukan layanan apa saja yang terdapat di perpustakaan ini yang bisa untuk dinikmati oleh pengunjung yang datang, ada juga kita memberikan informasi agar para pengunjung yang datang bisa lebih mudah mencari informasi atau buku-buka yang mereka perlukan selama berada di perpustakaan.
	Bagaimana cara ibu melayani pengunjung yang kesulitan dalam mencari sebuah informasi?	Kalau ibu pribadi, setiap pengunjung yang datang jika ada diantara mereka yang sulit untuk mendapatkan suatu buku atau informasi akan ibu arahkan untuk pergi kepetugasnya, nanti petugasnya yang mengarahkan ke

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.

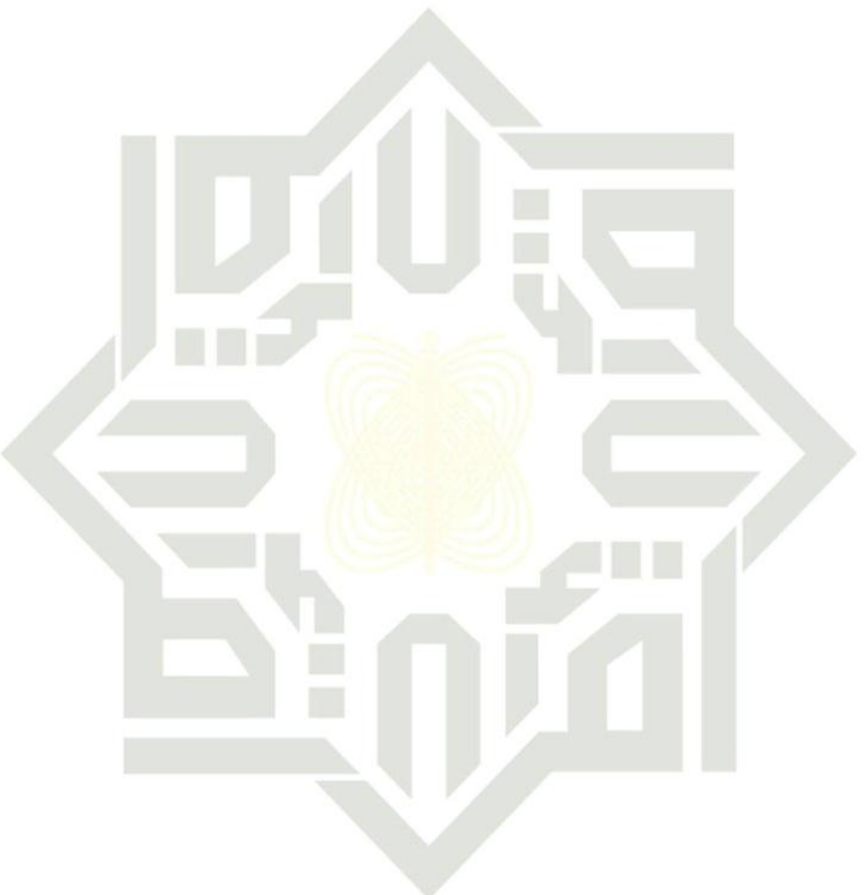
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		<p>topik atau buku yang mereka cari. Dan semisalnya juga buku itu tidak ditemukan di perpustakaan ini kami akan memberikan solusi dengan memberikan buku yang mendekati dengan topik yang mereka cari.</p>
4	<p>Apakah ada hambatan yang ibu miliki dalam melayani pengunjung?</p>	<p>Pastinya ada, hambatan yang sering terjadi itu namanya juga kita bertemu dengan bermacam kalangan dan bermacam pribadi, terkadang yang datang berkunjung itu orang yang tidak mengerti yang tidak paham dengan perpustakaan ini.</p>
4	<p>4 Apa yang menjadi program keunggulan sehingga pengunjung tertarik datang ke perpustakaan ini?</p>	<p>program keunggulannya kami memiliki berbagai macam layanan yang sesuai dengan topik buku, dan juga perpustakaan ini memiliki gedung yang lumayan megah sehinggah para pengunjung banyak tertarik untuk datang kesini, kami juga memiliki program online yaitu nama program nya Jelita itu juga sudah termasuk salah satu program yang kami miliki, dan juga kami memiliki banyak kegiatan termasuk salah satunya kegiatan di layanan anak yaitu mendongeng.</p>
4	<p>4 Apa saja motivasi yang ibu berikan kepada pengunjung perpustakaan?</p>	<p>Untuk motivasi ibu pribadi memberikan motivasi kepada pengunjung yang datang itu apa lagi masalah minat baca, dikalangan kita kan minat baca itu masih rendah sekali terkadang kita memotivasi pengunjung agar mau membaca dan mencari informasi yang tidak mereka temukan diluar perpustakaan, jadi nantinya gimana mereka ada ketertarikan atau memahami isi suatu buku, dan juga</p>

biasanya kami memberikan pelajarannya kepada pengunjung yang datang.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU



- 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.

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

JUDUL: STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PERPUSTAKAAN
SOEMAN HS PROVINSI RIAU DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENGUNJUNG

Nama Informan : Muhammad Aulia Luthfi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Status : Pengunjung
Hari/Tanggal : Senin, 12 Juni 2023
Waktu : Jam 12.00 – 13.00 WIB
Pewawancara : Elvo Yuyun Andora

No	Pertanyaan Wawancara	Hasil Wawancara
1	Bagaimana tanggapan anda mengenai pelayanan yang diberikan perpustakaan?	Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan cukup bagus kepada pengunjung, pegawai perpustakaan juga mengutamakan pelayanan terhadap pengunjung.
2	Apakah anda sudah puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan kepada anda?	Ya saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan
3	Apakah anda memiliki hambatan selama berkunjung ke perpustakaan?	Sejauh ini tidak ada hambatan yang saya rasakan
4	Menurut anda apakah pegawai perpustakaan ini memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat?	Sejauh ini pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dan saya belum mengalami ketidakpuasan selama berkunjung ke perpustakaan ini

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

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.



Wawancara Dengan Pustakawan Muda
Ibu Sari Dewi Nurulita
Sumber: Peneliti 12 Juni 2023



Wawancara dengan pengunjung perpustakaan M.Aulia Luthfi
Sumber: Peneliti 12 Juni 2023



Wawancara dengan pengunjung perpustakaan Yulvira
Sumber: Peneliti 12 Juni 2023

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



- 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.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004
Telepon (0761) 562051 ; Faksimili (0761) 562052
Web : <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 24 Mei 2023

Nomor : B-92/Un.04/F.IV/PP.00.9/01/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau**
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: ELVO YUYUN ANDORA
N I M	: 11940323943
Semester	: VIII (DELAPAN)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:
"Strategi Komunikasi Humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung."

Adapun sumber data penelitian adalah :

"Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau "

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan



Dr. Imron Rosidi., S.Pd., M.A
NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/56593
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-92/Un.04/F.IV/PP.00.9/01/2023 Tanggal 24 Mei 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

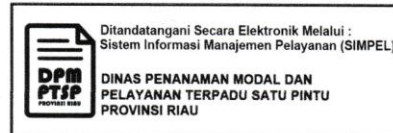
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | ELVO YUYUN ANDORA |
| 2. NIM / KTP | : | 11940323943 |
| 3. Program Studi | : | ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PERPUSTAKAAN SOEMAN HS PROVINSI RIAU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENGUNJUNG |
| 7. Lokasi Penelitian | : | DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI RIAU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 24 Mei 2023



Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karena tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Itan Syarif Kasim Riau



BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama Elvo Yuyun Andora, dilahirkan di Baturaja pada tanggal 25 Oktober 1999, anak dari Ayahanda Hardinata dan Almh. Ibunda Idalaila, penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara. Penulis menempuh pendidikan di SDN 42 OKU dan tamat tahun 2012. Kemudian melanjutkan kembali pendidikan tingkat SMP di SMPN 32 dan tamat Tahun 2015. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan kembali pendidikan tingkat Madrasah Aliyah di MAN 01 Baturaja dan tamat tahun 2018 dan kemudian di tahun 2019 penulis menjadi Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, di fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dengan jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi *Public Relations*. Pada tahun 2022 penulis melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

Penulis berhasil menyelesaikan perkuliahan Strata Satu dengan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) melalui sidang Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 10 Juli 2023. Selain menjalani aktivitas perkuliahan pada program studi tertentu penulis juga aktif mengikuti kegiatan UMKM kampus yaitu bergabung dengan perguruan pencak silat HIMSSI.