

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM HUBUNGAN
KERJA DAN KOORDINASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN**

**(Studi Deskriptif Kualitatif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah
Provinsi Jawa Barat Dimensi *Openness, Supportiveness* dan *Trust*)**

SKRIPSI

*Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada
Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Sali Al-Aitaam*



Diajukan oleh:

FINA IRKAHAYU
NIM 2270201009

**UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
BANDUNG
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM HUBUNGAN
KERJA DAN KOORDINASI PELAYANAN
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

**(Studi Deskriptif Kualitatif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah
Provinsi Jawa Barat Dimensi *Openness, Supportiveness* dan *Trust*)**

Diajukan oleh :

Fina Irkahayu

Nim : 2270201009

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Skripsi



Enung Nurhayati, S.Sos., M.Si

NIDN: 0417088006

Tanggal

23 Juni 2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM HUBUNGAN

KERJA DAN KOORDINASI PELAYANAN

PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

(Studi Deskriptif Kualitatif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah
Provinsi Jawa Barat Dimensi *Openness, Supportiveness* dan *Trust*)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

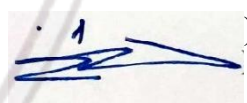
Fina Irkahayu

2270201009

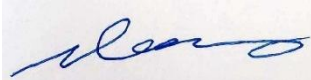
Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 20 Juli 2026

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Prodi	:	<u>Marina Yuliani, S.I.Kom., M.I.Kom</u>	(		)
		NUPTK: 0033776677230283			
Penguji 1	:	<u>Deli Luthfi Rahman, S.Sos., M.Sos</u>	(		)
		NIDN: 0416108603			
Penguji 2	:	<u>Marina Yuliani, S.I.Kom., M.I.Kom</u>	(		)
		NUPTK: 0033776677230283			

Bandung, 29 Juli 2026
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Sali Al-Aitaam



Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN: 0410087803

LEMBAR PERNYATAAN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini yang berjudul IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM HUBUNGAN KERJA DAN KOORDINASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN (Studi Deskriptif Kualitatif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Dimensi *Openness*, *Supportiveness* dan *Trust*) merupakan hasil karya saya sendiri, tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan karya orang lain kecuali yang telah dicantumkan sumbernya dengan jelas.

Bandung, 29 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Fina Irkahayu

2270201009

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)



LEMBAR DEDIKASI

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, kemudahan, dan kekuatan yang senantiasa mengiringi setiap langkah dalam penyelesaian skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan dengan sepenuh hati kepada kedua orang tua tercinta, atas doa yang tiada henti, dukungan yang tak tergoyahkan, serta kasih sayang tulus yang menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis. Semoga karya ini dapat menjadi bukti cinta dan bakti, serta memberikan manfaat yang berarti.



**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM HUBUNGAN
KERJA DAN KOORDINASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan
Daerah Provinsi Jawa Barat Dimensi *Openness, Supportiveness, Dan Trust*)**

Fina Irkahayu, 2026, Enung Nurhayati, S.Sos., M.Si, Fakultas Ilmu
Komunikasi, Universitas Sali Al-Aitaam

finairkahayu363@gmail.com nung.nurhayati17@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berangkat dari kompleksitas operasional Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (Dispusipda) yang mengelola berbagai unit layanan pemustaka di tengah keterbatasan sumber daya manusia, sehingga mendorong penyesuaian peran antarpegawai secara situasional yang bergantung pada komunikasi dan koordinasi internal. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan keterbukaan (*openness*), dukungan (*supportiveness*), dan kepercayaan (*trust*) dalam iklim komunikasi organisasi Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Jawa Barat, khususnya dalam hubungan kerja dan koordinasi antarpegawai. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi terhadap lima informan yang dipilih secara purposive sampling, terdiri atas Pustakawan Ahli Madya, Pustakawan Ahli Pertama, Pustakawan Ahli Muda, dan dua Penata Layanan Operasional, dengan mengacu pada Teori Iklim Komunikasi Organisasi W. Charles Redding (1972). Hasil penelitian menunjukkan keterbukaan terwujud melalui kejelasan arahan kerja yang tersalur berjenjang, kebebasan menyampaikan pendapat dalam koridor kerja, mekanisme koordinasi penugasan mendadak, serta budaya konfirmasi saat terjadi miskomunikasi. Dukungan tercermin dari kehadiran langsung pimpinan di lapangan, budaya saling menggantikan yang tumbuh organik akibat keterbatasan sumber daya manusia, serta apresiasi yang beragam sesuai kebutuhan setiap pegawai. Kepercayaan terbangun melalui otonomi kerja berbasis hasil, kepercayaan antarpegawai yang tetap dipelihara meski sempat mengalami dinamika hubungan, keberanian melaporkan masalah secara jujur, serta kesiapan menerima pelimpahan tugas mendadak. Ketiga dimensi bersifat dinamis dan tidak selalu berlangsung sempurna, namun bersama-sama membentuk iklim komunikasi yang aktif dan adaptif bagi efektivitas hubungan kerja serta koordinasi pelayanan di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Jawa Barat.

Kata Kunci: Iklim Komunikasi Organisasi, Keterbukaan, Dukungan, Kepercayaan, Pelayanan Perpustakaan.

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION CLIMATE IN WORK
RELATIONSHIPS AND SERVICE COORDINATION OF LIBRARY AND
ARCHIVES SERVICES (A Qualitative Descriptive Study at the Regional
Library and Archives Office of West Java Province: Dimensions of
Openness, Supportiveness, and Trust)**

Fina Irkahayu, 2026, Enung Nurhayati, S.Sos., M.Si., Faculty of Communication
Sciences, Universitas Sali Al-Aitaam

finairkahayu363@gmail.com nung.nurhayati17@gmail.com

ABSTRACT

Public library and archival services often operate under considerable human-resource constraints, a condition that compels staff to take on overlapping roles and to rely heavily on internal communication and coordination to keep daily operations running smoothly. This study examines that dynamic within the Library and Archives Services Division of the Regional Library and Archives Office of West Java Province (Dispusipda), focusing on how openness, supportiveness, and trust shape the organizational communication climate that underlies employees' working relationships and service coordination. A qualitative descriptive approach was adopted within a constructivist paradigm, drawing on W. Charles Redding's (1972) Organizational Communication Climate Theory as the analytical framework. Data were gathered through participatory observation, semi-structured interviews, and documentation involving five purposively selected informants: a Senior Librarian, a First-Level Librarian, a Junior Librarian, and two Operational Service Officers. The findings show that openness is enacted through tiered communication of work directives, freedom to voice opinions within accepted work boundaries, coordination mechanisms for unplanned assignments, and a habitual practice of clarification whenever miscommunication arises. Supportiveness is expressed through leaders' direct field presence, an organically developed culture of mutual role-covering born out of limited staffing, and varied forms of recognition tailored to individual employees' needs. Trust is built through outcome-based work autonomy, resilience in peer relationships even after occasional friction, employees' willingness to report problems honestly, and readiness to take on sudden task delegations. Rather than forming a flawless or static condition, these three dimensions operate dynamically and imperfectly, yet together they sustain an active, adaptive communication climate that supports effective working relationships and service coordination within Dispusipda West Java.

Keywords: Organizational Communication Climate, Openness, Supportiveness, Trust, Library Services.

KATA PENGANTAR

Syukur, *Alhamdulillah* penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala Rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Iklim Komunikasi Organisasi dalam Hubungan Kerja dan Koordinasi Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan (Studi Deskriptif Kualitatif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Dimensi *Openness*, *Supportiveness*, dan *Trust*)”.

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menempuh ujian sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Sali Al-Aitaam.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaiannya tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Sali Iskandar, M.M (Alm) selaku Pendiri, Perintis dan Pembina Universitas Sali Al-Aitaam
2. Fatimah Nurjannati Iskandar, SE., M.Ak, selaku Rektor Universitas Sali Al-Aitaam
3. Andri Asmari, S.E., M.M selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Kurikulum Universitas Sali Al-Aitaam
4. Dian Haerana, S.T, selaku Wakil Rektor II Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana Universitas Sali Al-Aitaam
5. Ir. Arif Nugraha, M.M, selaku Wakil Rektor III Bidang Adm Kemahasiswaan dan PMB Universitas Sali Al-Aitaam
6. Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam sekaligus Dosen Wali yang telah memberikan arahan, motivasi, dukungan, serta bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam

7. Marina Yuliani, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam
8. Wusana Bayu P, S.Pt., M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam
9. Ibu Enung Nurhayati, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu, motivasi, serta dukungan kepada penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala arahan, masukan, motivasi, serta dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat melalui setiap proses penelitian dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi 1) Deli Luthfi, S.Sos., M.Sos, 2) Enung Nurhayati, S.Sos., M.Si, 3) Lina Wiyarsih, S.Sos., M.I.Kom 4) M. Hanif Fatahillah Iskandar, S.I.Kom., M.I.Kom 5) Mega Mutia Maeskina, S.I.Kom., M.I.Kom, 6) Mia Tania, S.I.Kom., M.I.Kom, 7) Nazmi Abdurahman, S.Sos., M.Sos 8) Ogy Mahendra, S.I.Kom., M.I.Kom, 9) Ryan Suherlan, S.I.Kom., M.I.Kom.
11. Jajaran civitas akademika Universitas Sali Al-Aitam
12. Pihak Dispusipda Jawa Barat, khususnya para informan penelitian, yang telah memberikan izin, waktu, serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Selama menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, bantuan, dan dukungan dari keluarga, sahabat, dan teman.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan dukungan, baik secara moral maupun materil, doa yang tiada henti, serta kasih sayang yang tulus kepada penulis hingga saat ini.
2. Kakak kandung Dimas Edi Irawan, mba ipar Eka Purnama Sari, keponakan Falen Fauziah, Fauzan Sakban Fernandes, bude Suwarni, pakde Marsono, paman Bintoro, sepupu Neli Marlina, Bintang Saputri, Lilis Sri Asia, Tira Septiani, Vicha Ardhita Arizki serta seluruh keluarga besar yang senantiasa

memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis dalam setiap langkah.

3. Sahabat Sahasra Pahma Khoerunnisa, Desi Rossilawati, Widi Annisyabani, Lukman Nurhakim, Ramadansyah, Hardika Nugraha, Dani Bahtiar, Larassati Nuaseni, Angga Laksana, serta Arifin Ilham yang telah memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan selama proses penyusunan proposal skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan angkatan 22 serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.
5. Terakhir untuk diri saya sendiri, Fina Irkahayu. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Untuk malam-malam penuh tekanan, keraguan, dan air mata terimakasih karena tetap memilih melangkah meski jalan tak selalu ramah. Kini telah sampai, maka berbahagialah selalu, dimanapun berada. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Dengan kurang dan lebihmu mari merayakan keberanian itu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan serta jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang.

Bandung, 17 Juli 2026

Penulis

Fina Irkahayu

2270201009

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
LEMBAR DEDIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian	8
1.2.1 Fokus Penelitian	8
1.2.2 Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.5 <i>Setting</i> Penelitian	11
1.5.1 Lokasi Penelitian	11
1.5.2 Waktu Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 <i>Review</i> Hasil Penelitian Sejenis.....	13
2.2 Tinjauan Teoritis dan Kerangka Pemikiran.....	24
2.2.1 Tinjauan Teoritis	24
2.2.1.1 Komunikasi Organisasi.....	24
2.2.1.2 Iklim Komunikasi Organisasi	24
2.2.1.3 Teori Iklim Komunikasi Organisasi Redding (1972).....	25
2.2.1.4 Iklim Komunikasi dalam Organisasi Pelayanan Publik.....	34
2.2.1.5 Hubungan Kerja dan Koordinasi	35

2.2.1.6 Tinjauan Organisasi Dispusipda Jawa Barat.....	36
2.2.2 Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Metodologi Penelitian.....	39
3.1.1 Paradigma, Metode, Pendekatan Penelitian	39
3.1.2 Subjek Penelitian	41
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.1.4 Teknik Analisis Data	49
3.1.5 Uji Validasi Data.....	51
3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
3.2.1 Lokasi Penelitian	57
3.2.2 Waktu Penelitian.....	58
BAB IV HASIL TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Temuan Penelitian	59
4.1.1 Keterbukaan (<i>Openness</i>) dalam Iklim Komunikasi Organisasi Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Hubungan Kerja dan Koordinasi.....	59
4.1.2 Dukungan (<i>Supportiveness</i>) dalam Iklim Komunikasi Organisasi Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Hubungan Kerja dan Koordinasi.....	65
4.1.3 Kepercayaan (<i>Trust</i>) dalam Iklim Komunikasi Organisasi Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Hubungan Kerja dan Koordinasi.....	70
4.2 Analisis dan Pembahasan.....	74
4.2.1 Analisis Keterbukaan (<i>Openness</i>) dalam Iklim Komunikasi Organisasi Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Hubungan Kerja dan Koordinasi	74
4.2.1.1 Kejelasan Arahkan Kerja dari Pimpinan.....	74
4.2.1.2 Kebebasan Pegawai Menyampaikan Pendapat.....	77
4.2.1.3 Koordinasi dalam Situasi Penugasan Mendadak.....	78
4.2.1.4 Respons terhadap Ketidakjelasan dan Miskomunikasi.....	80
4.2.2 Analisis Dukungan (<i>Supportiveness</i>) dalam Iklim Komunikasi Organisasi Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Hubungan Kerja dan Koordinasi	83

4.2.2.1 Kehadiran Langsung Pimpinan dalam Kegiatan Operasional	83
4.2.2.2 Budaya Saling Menggantikan Antarpegawai.....	84
4.2.2.3 Ragam Bentuk Apresiasi dari Pimpinan	86
4.2.3 Analisis Kepercayaan (<i>Trust</i>) dalam Iklim Komunikasi Organisasi Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Hubungan Kerja dan Koordinasi	89
4.2.3.1 Kepercayaan Pimpinan kepada Pegawai Melalui Otonomi Kerja.....	89
4.2.3.2 Kepercayaan Antarpegawai yang Diuji Melalui Sikap Saling Memaklumi	90
4.2.3.3 Kepercayaan kepada Pimpinan Melalui Keberanian Melaporkan Masalah.....	92
4.2.3.4 Kesiapan Menerima Pelimpahan Tugas Mendadak.....	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Simpulan	98
5.1.1 Keterbukaan (<i>Openness</i>) dalam Iklim Komunikasi Organisasi ..	98
5.1.2 Dukungan (<i>Supportiveness</i>) dalam Iklim Komunikasi Organisasi.....	99
5.1.3 Kepercayaan (<i>Trust</i>) dalam Iklim Komunikasi Organisasi	99
5.2 Saran	100
5.2.1 Saran Teoritis.....	100
5.2.2 Saran Praktis.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Setting</i> Penelitian Peneliti	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	37
Tabel 3. 1 Profil Informan Penelitian.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Model Iklim Komunikasi Organisasi.....	37
Gambar 3. 1 Gedung Dispusipda Jawa Barat	57
Gambar 4. 1 Model Keterbukaan (<i>Openness</i>) dalam Iklim Komunikasi Organisasi Bidang PPK	82
Gambar 4. 2 Model Dukungan (<i>Supportiveness</i>) dalam Iklim Komunikasi Organisasi Bidang PPK	88
Gambar 4. 3 Model Kepercayaan (<i>Trust</i>) dalam Iklim Komunikasi	94
Gambar 4. 4 Model Iklim Komunikasi Organisasi Bidang PPK.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Observasi & Wawancara Penelitian.....	106
Lampiran 2 Observasi Peneliti Rabu 10 Juni 2026.....	121
Lampiran 3 Observasi Peneliti Jumat 12 Juni 2026.....	122
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan Kunci.....	123
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan Utama 1.....	145
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan Utama 2.....	159
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 1	162
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 2	170
Lampiran 9 Transkrip Wawancara Pra Penelitian	197
Lampiran 10 Bukti Wawancara <i>Online</i> Via <i>Whatsapp</i>	208
Lampiran 11 Surat Pengantar Penelitian	210
Lampiran 12 Surat Balasan Pengantar Penelitian	211
Lampiran 13 Struktur Organisasi Dispusipda Jawa Barat	212
Lampiran 14 Daftar Pegawai Bidang PPK	213
Lampiran 15 SOP Penyelenggaraan Perpustakaan & Kearsipan.....	214
Lampiran 16 SOP Pelaksanaan Layanan Kunjungan Resmi	215
Lampiran 17 SOP Pelaksanaan Layanan Perpustakaan	216
Lampiran 18 Dokumentasi Penelitian.....	217
Lampiran 19 Proses Kategorisasi Data	221
Lampiran 20 Riwayat Hidup Peneliti.....	232