



Unsur Komunikasi Pada Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus di Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur)

Anggi Tridana^{1*}, Misroni Felaga²

¹²Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

*Korespondensi email: anggitridana291@gmail.com

Information

Submitted: 233-03-2023

Revised: 15-05-2023

Accepted: 12-06-2023

How to cite: Unsur Komunikasi Pada Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus di Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur). (2023).

TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, 4(1), 44-54.

DOI: 10.19109/tadwin.v4i1.16161

First Publication Right:

Tadwin: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, Indonesia

Licensed:



This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

ABSTRACT

This article aims to identify and analyze the communication elements involved in library services at SMPN 3 Rantau Bayur, and to explore how effective communication can enhance the quality of library services and user satisfaction. To gain a deeper understanding of these communication elements, the author explains their role within the context of library services at SMPN 3 Rantau Bayur. This study employs a qualitative descriptive approach, utilizing observations and interviews conducted by the author. The conclusions are drawn using inductive data analysis, which helps to build hypotheses or theories based on the observed facts. The study's findings indicate that the elements of communicator, message, medium, communicant, and effect are the primary components influencing communication in library services. These five elements are interrelated and mutually influence one another, forming a cohesive whole. By recognizing and understanding these various elements in the context of library service communication at SMPN 3 Rantau Bayur, it is possible to achieve high-quality library services and ensure satisfaction for all stakeholders within the school community.

Keywords: Service Quality; Library; Communication; Element Of Communication

Abstrak

Artikel ini ditulis untuk mengidentifikasi dan menganalisis unsur komunikasi yang terlibat dalam pelayanan perpustakaan di SMPN 3 Rantau Bayur serta mengetahui bagaimana komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Untuk lebih memahami unsur komunikasi layanan dalam di perpustakaan, penulis artikel ini berusaha memaparkan peran unsur komunikasi dalam layanan perpustakaan di SMPN 3 Rantau Bayur. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis serta penarikan kesimpulannya menggunakan analisis data induktif digunakan untuk membangun hipotesis atau teori dari fakta-fakta yang ditemukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur komunikator, pesan, media, komunikan dan efek merupakan komponen utama yang memengaruhi komunikasi dalam pelayanan perpustakaan. Kelima unsur tersebut saling mempengaruhi, saling berhubungan satu sama lain membentuk satu kesatuan. Dengan mengetahui dan memahami berbagai unsur dalam komunikasi pelayanan perpustakaan di SMPN 3 Rantau Bayur, dapat mewujudkan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dan memberikan kepuasan pada semua pihak di lingkungan SMPN 3 Rantau Bayur.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Perpustakaan; Komunikasi; Unsur Komunikasi

1. PENDAHULUAN

Manusia adalah organisme sosial yang tidak dapat hidup sendiri, oleh karena itu setiap orang membutuhkan orang lain dalam hidupnya (Henschel dkk., 2020). Ada proses komunikasi yang terlibat dalam setiap hubungan dengan individu lain (Johnston & Lane, 2021). Manusia dapat berbagi pengetahuan dan tumbuh melalui komunikasi. Komunikasi dapat berlangsung secara lisan, vokal, nonverbal (Salim, 2023), atau keduanya. Komunikasi verbal khas dan sederhana untuk dipahami kedua belah pihak. Namun, beberapa orang menggunakan komunikasi nonverbal, umumnya dikenal sebagai bahasa isyarat, untuk berkomunikasi karena keadaan tertentu (Maloney dkk., 2020).

Komunikasi adalah proses dasar yang memungkinkan interaksi antara individu dan kelompok dalam berbagai konteks sosial dan profesional (Van Ruler, 2020). Dalam layanan publik, komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor kunci dalam menyampaikan informasi, memecahkan masalah, dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Aririguzoh, 2022). Unsur-unsur komunikasi seperti pengirim pesan, penerima, saluran, pesan, dan umpan balik (Rollnik-Sadowska dkk., 2022) memainkan peranan penting dalam menjamin kelancaran penyampaian layanan. Kualitas komunikasi dalam layanan publik dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan, kepercayaan mereka terhadap institusi, serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan (Liestyanti & Prawiraatmadja, 2021).

Komunikasi merupakan fondasi penting dalam setiap interaksi pelayanan (Zerfass dkk., 2020), termasuk di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan yang baik sangat bergantung pada kemampuan komunikasi petugas dalam menyampaikan informasi, menangani pertanyaan, serta memberikan bimbingan kepada pemustaka (Fagan dkk., 2021). Unsur-unsur komunikasi seperti pengirim, pesan, media, penerima, dan umpan balik (Rollnik-Sadowska dkk., 2022) harus berfungsi secara efektif untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan jelas, tepat, dan berguna (Venter, 2019). Di berbagai perpustakaan, termasuk perpustakaan sekolah, efektivitas komunikasi berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pemustaka (Muda & Ade Afrina, 2019) serta efisiensi operasional perpustakaan itu sendiri.

Interaksi manusia, khususnya komunikasi, tidak dapat dipisahkan dari aspek-aspek eksistensi lainnya (Levinson, 2020). Proses komunikasi berlangsung di perpustakaan antara pustakawan dengan pustakawan lainnya, pustakawan dan atasan, serta pustakawan dan pengguna (Martin, 2020). Hanya interaksi antara pustakawan dan pengguna yang akan dipertimbangkan dalam konteks ini. Ketika pemustaka pergi ke perpustakaan, mereka ingin dan berharap untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat, tepat, dan akurat (Xie dkk., 2020). Oleh karena itu, petugas di departemen pelayanan harus mahir dalam komunikasi yang efektif (Jawabreh dkk., 2022) dan bersahabat. Pengguna dan pustakawan akan mendapatkan keuntungan dari ini. Selain itu, Pelayanan yang baik sangat bergantung pada kemampuan staf perpustakaan dalam berkomunikasi dengan pemustaka (Amarasekara & Marasinghe, 2020). Di Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur, komunikasi menjadi penghubung antara layanan yang disediakan oleh perpustakaan dan kebutuhan informasi pemustaka. Mengingat pentingnya komunikasi ini, perlu diteliti bagaimana unsur komunikasi berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Dengan meningkatnya kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat, pelayanan yang didukung oleh komunikasi efektif akan semakin dibutuhkan di lingkungan pendidikan (Bonfield dkk., 2020).

Apalagi dalam konteks komunikasi, peran pustakawan sangat menentukan (Cox dkk., 2019). Meskipun komunikasi sangat penting dalam kehidupan kita sehari-hari, terutama kebutuhan akan interaksi, sosialisasi, informasi, dan edukasi, masih banyak orang yang belum memahaminya (Taylan & Weber, 2023). Mereka percaya bahwa komunikasi hanya sebatas berbicara, yang benar dan tidak salah, tetapi komunikasi yang efektif dengan tujuan persuasi (Ogah & Abutu, 2021) lebih rumit dari itu, sehingga komunikasi harus dipahami. Komunikasi hampir selalu dibutuhkan di organisasi mana pun tidak terkecuali perpustakaan (Morales & Beis, 2021) yang bertugas dan bertanggung jawab memberikan layanan informasi kepada masyarakat.

Penelitian ini memfokuskan pada unsur komunikasi dalam pelayanan perpustakaan di SMPN 3 Rantau Bayur. Dalam layanan perpustakaan, komunikasi verbal maupun non-verbal menjadi sarana

untuk menyampaikan informasi, memberikan petunjuk, dan menegaskan kejelasan prosedur yang ada. Pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar bisa memberikan layanan yang efisien dan menyenangkan bagi pemustaka. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pemustaka, tetapi juga membangun citra positif perpustakaan. Dalam berbagai fenomena yang sering terjadi, unsur komunikasi terbukti berperan dalam peningkatan kualitas layanan di perpustakaan. Pustakawan yang mampu berkomunikasi dengan baik cenderung lebih dihargai oleh pemustaka karena mereka merasa lebih dihargai, dimengerti, dan mendapatkan bantuan yang sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, komunikasi menjadi elemen yang sangat penting untuk dipelajari, terutama dalam konteks perpustakaan sekolah seperti di SMPN 3 Rantau Bayur. Hal tersebut sejalan dengan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi unsur-unsur komunikasi yang berpengaruh dalam pelayanan Perpustakaan Sekolah SMPN 3 Rantau Bayur, serta bagaimana unsur-unsur tersebut memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas layanan perpustakaan sekolah, serta menjadi rujukan bagi perpustakaan lainnya yang ingin meningkatkan interaksi dan komunikasi dengan pemustaka.

2. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, atau penelitian kualitatif (Busetto dkk., 2020) yang terutama berkaitan dengan pendefinisian sifat status, nilai, atau gejala objek tertentu. Analisis data induktif digunakan untuk membangun hipotesis atau teori dari fakta-fakta yang ditemukan (Casula dkk., 2021). Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin dijadikan sebagai topik penelitian. Subyek yang dituju untuk penelitian disebut sasaran penelitian. Aspek komunikasi dalam pelayanan perpustakaan di Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin dijadikan objek penelitian. Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur menjadi tempat pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi dan observasi langsung di Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. Kemudian, melakukan wawancara kepada pegawai dan staf Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, ide, atau pesan antara individu atau kelompok melalui berbagai saluran, seperti lisan, tulisan, atau simbolik, yang bertujuan untuk mencapai pemahaman bersama (Ariguzoh, 2022). Dalam konteks digital, komunikasi juga mencakup interaksi yang dimediasi oleh teknologi, termasuk penggunaan media sosial dan alat komunikasi augmentatif yang membantu orang dengan keterbatasan komunikasi (Buchholz dkk., 2020). Dalam pelayanan perpustakaan, komunikasi merupakan aspek yang sangat penting untuk memastikan kebutuhan pemustaka terpenuhi dengan baik. Komunikasi yang baik dalam pelayanan perpustakaan membantu menciptakan suasana yang ramah dan mendukung, di mana pemustaka merasa nyaman untuk bertanya, mencari informasi, dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Terutama untuk perpustakaan sekolah, seorang pustakawan sebagai sumber daya manusia yang tugasnya melayani pemustaka dituntut harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan pemustaknya. Hal ini disebabkan karena pemustaka perpustakaan sekolah yang notabennya adalah pelajar sangat membutuhkan informasi dalam menunjang kegiatan pembelajaran mereka. Pustakawan, sebagai penyedia layanan, harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, seperti mendengarkan secara aktif, merespon dengan jelas, dan memberikan solusi yang relevan.

Komunikasi Pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur

Perpustakaan sangat erat kaitannya dengan komunikasi karena merupakan sebagai salah satu lembaga yang bertugas mengumpulkan, mengelola, dan mengirimkan informasi (Pebriona dkk., 2023). Selalu ada interaksi antara pustakawan dan pengguna selama kegiatan layanan perpustakaan. Misalnya, ketika pengguna meminta buku yang dia butuhkan. Ketika pustakawan membantu pengguna dan meminta informasi dari mereka, peran tersebut dibalik. Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, ide, atau pesan antara individu atau kelompok melalui berbagai saluran, seperti

lisan, tulisan, atau simbolik, yang bertujuan untuk mencapai pemahaman bersama. Dalam konteks digital, komunikasi juga mencakup interaksi yang dimediasi oleh teknologi, termasuk penggunaan media sosial dan alat komunikasi augmentatif yang membantu orang dengan keterbatasan komunikasi

Pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan pemustakanya agar dapat memenuhi tanggung jawab, fungsi, dan tujuan mereka secara efektif. Pustakawan harus secara aktif melibatkan pelanggan dalam mendidik mereka tentang perpustakaan sebagai hasilnya. Pengguna dapat berbaaur dengan pustakawan untuk mempelajari tentang kebijakan perpustakaan, layanan yang ditawarkan di sana, cara memanfaatkan semua fasilitas, dan cara menemukan koleksi perpustakaan dengan cepat dan tepat. Semua itu membutuhkan interaksi antara pengguna dan pustakawan. Untuk mewujudkan perspektif bersama antara pustakawan dan pengguna, pustakawan harus berkomunikasi dengan pengguna untuk menyediakan layanan perpustakaan (Junaida, 2011). Baik itu berbicara dengan orang yang mengunjungi perpustakaan secara langsung atau mereka yang menghubungi perpustakaan melalui telepon, email, atau bentuk komunikasi lainnya.

Masalah yang dihadapi perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur saat ini adalah masih banyak pekerjaan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi, mengingat layanan perpustakaan saat ini memimpin dalam meningkatkan reputasi perpustakaan. Akibatnya, fungsi pustakawan menjadi sangat krusial saat ini. Salah satu aspek yang saat ini kita lihat adalah kemampuan komunikasi pustakawan melalui pemahaman unsur-unsur komunikasi, karena Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur sangat membutuhkan peran komunikasi pustakawan untuk membangun sinergi antara pimpinan dengan bawahan dan sesama bawahan dalam upaya menciptakan inovasi dan terobosan baru untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur.

Unsur dalam komunikasi dalam layanan perpustakaan antara lain adalah (Efendy, 2011):

- 1) Komunikator
Dalam proses komunikasi di perpustakaan, pustakawan yang memberikan informasi kepada pengguna baik secara langsung maupun tidak langsung berperan sebagai komunikator. Pustakawan bertanggung jawab untuk memberikan layanan informasi kepada pengguna. Akibatnya, pustakawan harus selalu up to date pada semua media yang tersedia.
- 2) Pesan
Pesan yang disampaikan oleh pustakawan dalam proses komunikasi ini berbentuk semua informasi yang dibutuhkan pemustaka.
- 3) Media
Banyaknya sumber informasi yang dimiliki perpustakaan, baik media cetak maupun elektronik, merupakan media yang digunakan pustakawan untuk menyebarluaskan informasi kepada pemustaka.
- 4) Komunikan
Pengguna adalah komunikator yang menjadi objek komunikasi. Jika ada pemustaka yang kesulitan menemukan informasi yang dibutuhkan, pustakawan harus siap membantu. Juga bersiap untuk mendengar kritik apa pun yang mungkin dimiliki pelanggan tentang perpustakaan.
- 5) Efek
Hasil tanggapan pengguna terhadap informasi yang dikumpulkan adalah efek yang dihasilkan. Pustakawan memberikan umpan balik pustakawan atas informasi yang diperoleh. Tujuan utama komunikasi dalam layanan perpustakaan adalah untuk memenuhi permintaan informasi pengguna dan membuat mereka merasa puas.

Komunikator Pelayanan Perpustakaan

Pustakawan dalam hal ini bertugas mengkomunikasikan layanan perpustakaan. Karena mereka adalah mitra intelektual dan penyedia layanan masyarakat, pustakawan perlu berinteraksi dengan masyarakat. Diperlukan keterampilan dalam konteks pengembangan diri profesional, yaitu kemampuan komunikasi yang efektif (Yadav, 2022). Dalam hal komunikasi, yang penting adalah seberapa efektif komunikasi dapat memengaruhi hasil komunikasi. Selama pandemi berlangsung, komunikasi antara sekolah dan perpustakaan di SMPN3 Rantau Bayur masih dapat dilakukan, dan

operasional perpustakaan tetap berjalan hingga keadaan kembali normal. Hal ini ditunjukkan dengan upaya pustakawan, antara lain: (1) Menggunakan media teknologi berupa aplikasi Whatsapp untuk menyebarluaskan informasi tentang perpustakaan; (2) Komunikasi langsung untuk mengurangi kesalahan dalam menyebarluaskan informasi tentang perpustakaan; (3) Memasukkan evaluasi tambahan pada rapor oleh pustakawan bagi mahasiswa yang sering menggunakan perpustakaan; dan (4) Menyelenggarakan promosi perpustakaan berupa lomba literasi sekolah dengan pemberian hadiah dan sertifikat; dan (5) Pustakawan rutin mengingatkan siswa untuk menggunakan perpustakaan sebagai media belajar sebulan 2 kali dengan memberikan tugas literasi kepada siswa.



Gambar 1. Sharing dan validasi informasi

Pesan Layanan perpustakaan

Pesan tentang layanan perpustakaan adalah teknik untuk mengiklankan perpustakaan. Cara komunikasi disajikan di perpustakaan lebih tentang bagaimana kita menggunakan simbol komunikasi baik verbal maupun non-verbal. Dengan memberikan pengguna informasi yang mereka butuhkan, pustakawan menyajikan pesan dengan cara ini. Pengguna dapat menanyakan, "Di mana buku dongeng itu, Pak/Bu?" sebagai contoh. Pustakawan harus menanggapi dengan bahasa yang bernuansa. Metode penyajian pesan lebih berfokus pada bagaimana pustakawan dapat menggunakan simbol komunikasi verbal dan nonverbal yang mereka gunakan dan menanamkan nya dengan kedalaman emosional. Dalam situasi ini, seorang pustakawan harus mampu menilai keefektifan komunikasi dengan menggunakan kecerdasan emosional (Sumaryati dkk., 2022). Pada struktur penyampaian pesan, seorang pustakawan harus mampu menyusun struktur penyajian pesan yang akan disampaikan kepada pengguna.

Cara penyajian pesan layanan di perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur dilakukan melalui verbal dan non verbal. Penyajian pesan layanan verbal dilakukan langsung oleh pustakawan ketika sedang berhadapan langsung dengan pemustaka ketika berada di perpustakaan. Sedangkan penyajian pesan layanan non verbal, dilakukan dengan menggunakan pesan-pesan yang ditempel di dinding maupun di rak baca perpustakaan.



Gambar 2. Penyajian pesan layanan perpustakaan melalui nonverbal di perpustakaan SMPN3 Rantau Bayur

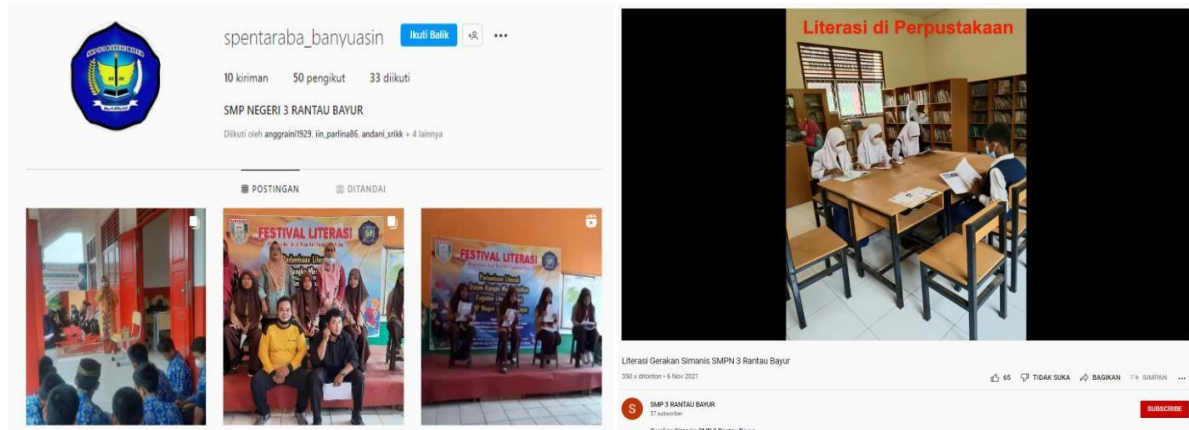
Media Komunikasi Layanan Perpustakaan

Intinya, semua perpustakaan melayani tujuan yang sama: bertindak sebagai penghubung antara konsumen dan sumber informasi (Lailatur Rahmi, 2019). Di satu sisi, masyarakat umum, baik sebagai individu maupun sebagai institusi atau kelompok, pada hakikatnya adalah konsumen informasi yang membutuhkan informasi untuk memenuhi berbagai tuntutan dalam kehidupannya atau untuk memecahkan berbagai persoalan yang dihadapinya. Di sisi lain, informasi yang dihasilkan oleh penulis atau penulis sebagai ide, gagasan, temuan, dan lain-lain hanya dapat digunakan atau dimanfaatkan jika informasi tersebut telah dimasukkan ke dalam media atau alat perekam informasi. Masyarakat menggunakan media penyimpanan informasi sebagai salah satu jenis sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Di sisi lain, informasi yang dihasilkan oleh penulis atau penulis sebagai ide, gagasan, temuan, dan lain-lain hanya dapat digunakan atau dimanfaatkan jika informasi tersebut telah dimasukkan ke dalam media atau alat perekam informasi. Masyarakat menggunakan media penyimpanan informasi sebagai salah satu jenis sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Akibatnya, perpustakaan sebagai organisasi yang bertugas memberikan akses ke berbagai sumber informasi tidak pernah mengkompilasi sumber informasi utama, penulis atau penulis, informasi dalam bentuk aslinya, atau informasi yang telah diperoleh secara langsung secara lisan (Kurniasih, 2016). Namun, sumber informasi yang disusun menjadi koleksi perpustakaan adalah yang telah disimpan dalam media penyimpanan data yang terdiri dari konsep, teori, ide, dan jenis pengetahuan lainnya.

Perpustakaan membutuhkan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang lebih baik sebagai salah satu lembaga yang menawarkan layanan informasi kepada masyarakat umum (Alzahrani dkk., 2019). Pilihan yang paling masuk akal bagi perpustakaan untuk memperluas layanan yang diberikan adalah dengan menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan oleh teknologi informasi dalam bentuk produk dan proses. Perpustakaan dituntut untuk merespon produk teknologi, khususnya di bidang media penyimpanan informasi, selain penerapan teknologi untuk keperluan operasional dan teknis kegiatan perpustakaan, mulai dari sistem penyediaan atau perolehan koleksi, pengolahan, hingga layanan koleksi perpustakaan. Akan ada banyak pilihan berbeda untuk memberikan layanan perpustakaan berkat ketersediaan berbagai teknologi media informasi di perpustakaan. Para pemakai perpustakaan juga dapat memanfaatkan media yang tersedia di perpustakaan secara lebih bervariasi sehingga dapat menghilangkan kejenuhan dan dapat menimbulkan perasaan senang berada di perpustakaan.

Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur menggunakan media sosial sebagai media untuk melakukan promosi, baik mempromosikan koleksi ataupun layanan yang ditawarkan. Namun dengan perkembangan masyarakat digital yang nyaris tidak dapat lepas dari internet, media sosial tampaknya bisa dimanfaatkan lebih dari sekedar media promosi. Media sosial yang digunakan adalah Facebook, Instagram dan Youtube. Sehingga para pemakai perpustakaan dapat mengakses semua informasi melalui media sosial tersebut.



Gambar3. Kegiatan Literasi yang dilaksanakan oleh Perpustakaan SMPN3RantauBayur di posting ke media sosial Instagram

Komunikasikan dalam Pelayanan Perpustakaan

Penerima komunikasi pesan semuanya adalah pengunjung perpustakaan. Peran komunikator dan komunikasi dalam proses komunikasi di perpustakaan bersifat fleksibel. Pekerjaan ini dapat dialihkan. Jika perlu, komunikator dapat berperan sebagai komunikasi, begitu pula sebaliknya (Larasati & Lestari, 2022). Pengguna dan pustakawan berkomunikasi ketika pustakawan menyampaikan pesannya kepada pengguna. Namun, pengguna berperan sebagai komunikator dan pustakawan berperan sebagai komunikasi ketika pengguna mengirimkan respons terhadap pesan komunikator. Satu orang, sekelompok orang (besar atau kecil, termasuk organisasi), atau seluruh masyarakat dapat berkomunikasi menggunakan perpustakaan.

Pustakawan harus memberikan arahan kepada masyarakat agar tidak merasa kesulitan dalam menggunakan perpustakaan agar proses komunikasi antara pustakawan dan pengguna perpustakaan berjalan lancar (efektif). Karena kurangnya interaksi antara pustakawan dan pemustaka, penyampaian layanan yang kurang baik, dan ketidakramahan pustakawan saat melayani pemustaka, mayoritas pemustaka jarang berkunjung ke perpustakaan. Pustakawan menjadi kurang tertarik pada pengguna sebagai akibat dari keengganan pengguna untuk bertanya dan mengungkapkan kebutuhan informasi mereka kepada mereka.

Di SMPN 3 Rantau Bayur, petugas perpustakaan selaku komunikator, bersikap dan bertutur kata dengan sangat ramah. Sehingga para pemustaka sebagai komunikasi merasa betah dan nyaman untuk berkunjung dan berkomunikasi dengan para komunikator perpustakaan, dalam hal ini adalah staf perpustakaan. Rasa betah dan nyaman para komunikasi ditunjukkan dengan banyaknya pengunjung perpustakaan, baik pada saat jam sekolah maupun ketika jam istirahat sekolah.



Gambar 4. Komunikasi yang baik antara komunikator dengan komunikan sehingga komunikan banyak yang datang dan berkunjung ke perpustakaan di SMPN 3 Rantau Bayur



Gambar 5. Salah satu kegiatan layanan referensi yang dilaksanakan komunikator terhadap komunikan

Efek Komunikasi Pelayanan Perpustakaan

Kesan atau efek yang dimiliki penerima pesan atau informasi setelah mendapatkannya dari komunikator diutamakan saat berkomunikasi (Araujo, 2019). Penyampaian pesan yang benar dan perilaku komunikan yang sesuai dengan harapan juga sangat menentukan. Saat kita berkomunikasi, kita ingin membujuk orang lain dan membuat kesan yang baik pada orang yang kita ajak bicara. Penting untuk berkomunikasi secara efektif. Pertukaran informasi berlangsung dalam lingkungan yang bersahabat di mana komunikan dan komunikator dapat berinteraksi tentang topik yang sedang dibahas, sehingga mereka berdua bisa memahami satu sama lain dan satu sama lain (Raudah & Santi, 2018). Untuk bisa berkomunikasi secara baik, semua pihak yang terlibat dalam sebuah komunikasi harus benar-benar dekat, menyatu, dan akrab. Jangan sampai ada jarak pembatas antara komunikator dan komunikan.

Staf perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur sangat ramah dan bersahabat dengan para siswa di SMPN 3 Rantau Bayur. Ketika siswa sedang membaca buku, memilih buku, staf perpustakaan selalu mendampingi dan mengajak berbincang dengan hangat. Sehingga timbul keakraban antara siswa dengan staf perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur.



Gambar 7. Staf perpustakaan SMPN3 Rantau Bayur bersikap ramah dan akrab dengan parah pemustaka

4. KESIMPULAN

Ketika kita membahas komunikasi dalam kaitannya dengan layanan perpustakaan, kita mengacu pada lima komponen komunikasi. Lima komponen komunikasi adalah komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Kelima komponen ini berbeda tetapi saling bergantung, seperti dua sisi mata uang. Kelima elemen bekerja bersama sebagai satu kesatuan melalui dampak dan koneksi timbal balik. Kelima unsur tersebut dapat dijelaskan dalam pengertian layanan perpustakaan sebagai berikut: yang bertindak sebagai komunikator adalah anggota staf yang bertanggung jawab memberikan layanan kepada pengguna, dan komponen pesan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan informasi, informasi, penjelasan, prosedur, persyaratan, symbol-simbol, dan lain-lain, baik verbal maupun nonverbal, selama proses pelayanan perpustakaan. Untuk menyampaikan pesan yang berbeda selama layanan perpustakaan, berbagai infrastruktur, fasilitas, dan peralatan, baik yang lama maupun yang modern, digunakan sebagai elemen media. Staf perpustakaan, di sisi lain, adalah elemen komunikasi karena mereka berinteraksi dengan pelanggan untuk mengenal mereka dan sifat, dinamika, budaya, bahasa, dan perilaku mereka yang unik. Komponen terakhir dari komunikasi layanan perpustakaan adalah aspek efek, yang berkaitan dengan hasil atau dampak dari proses komunikasi. Pengaruh ini mungkin positif atau negatif, berkualitas tinggi atau berkualitas rendah. Mengetahui dan memahami banyak komponen komunikasi layanan perpustakaan memungkinkan terciptanya layanan perpustakaan berkualitas yang memuaskan semua pihak.

REFERENSI

- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(2), 291-306. DOI: [10.1177/0961000617726123](https://doi.org/10.1177/0961000617726123)
- Amarasekara, K. M. R. K., & Marasinghe, M. M. I. K. (2020). User Satisfaction on library resources and services: survey conducted in main library of the Open University of Sri Lanka. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 23(2). DOI: [10.4038/jula.v23i2.8007](https://doi.org/10.4038/jula.v23i2.8007)
- Araujo, T. (2019). The impact of sharing brand messages: How message, sender and receiver characteristics influence brand attitudes and information diffusion on Social Networking Sites. *Communications*, 44(2), 162-184. DOI [10.1515/commun-2018-2004](https://doi.org/10.1515/commun-2018-2004)

- Aririguzoh, S. (2022). Communication competencies, culture and SDGs: effective processes to cross-cultural communication. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9(1), 1-11. DOI: 10.1057/s41599-022-01109-4
- Bonfield, C. A., Salter, M., Longmuir, A., Benson, M., & Adachi, C. (2020). Transformation or evolution?: Education 4.0, teaching and learning in the digital age. *Higher education pedagogies*, 5(1), 223-246. DOI: 10.1080/23752696.2020.1816847
- Buchholz, M., Ferm, U., & Holmgren, K. (2020). Support persons' views on remote communication and social media for people with communicative and cognitive disabilities. *Disability and rehabilitation*, 42(10), 1439-1447. DOI: 10.1080/09638288.2018.1529827
- Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2020). How to use and assess qualitative research methods. *Neurological Research and practice*, 2(1), 14. DOI: 10.1186/s42466-020-00059-z
- Casula, M., Rangarajan, N., & Shields, P. (2021). The potential of working hypotheses for deductive exploratory research. *Quality & Quantity*, 55(5), 1703-1725. DOI: 10.1007/s11135-020-01072-9
- Cox, A. M., Pinfield, S., & Rutter, S. (2019). The intelligent library: Thought leaders' views on the likely impact of artificial intelligence on academic libraries. *Library Hi Tech*, 37(3), 418-435. DOI: 10.1108/LHT-08-2018-0105
- Efendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya. https://books.google.co.id/books/about/Ilmu_komunikasi.html?id=O272ngEACAAJ&redir_esc=y
- Fagan, J. C., Ostermiller, H., Price, E., & Sapp, L. (2021). Librarian, faculty, and student perceptions of academic librarians: Study introduction and literature review. *New Review of Academic Librarianship*, 27(1), 38-75. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13614533.2019.1691026>
- Henschel, A., Hortensius, R., & Cross, E. S. (2020). Social cognition in the age of human-robot interaction. *Trends in Neurosciences*, 43(6), 373-384. DOI: 10.1016/j.tins.2020.03.013
- Jawabreh, O., Al Fayoumi, T., & Bareya, A. (2022). Customer satisfaction towards communication skills of front office staff at the hotel (case study five stars Hotels in Aqaba). *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1312-1318. DOI: 10.30892/gtg.44416-948
- Johnston, K. A., & Lane, A. B. (2021). Communication with intent: A typology of communicative interaction in engagement. *Public Relations Review*, 47(1), 101925. DOI: 10.1016/j.pubrev.2020.101925
- Junaida. (2011). *Peran Komunikasi Bagi Pustakawan*. 17.
- Kurniasih, N. (2016). Optimalisasi Penggunaan Media Sosial untuk Perpustakaan. *Prosiding Makalah Seminar Nasional "Komunikasi, Informasi Dan Perpustakaan Di Era Global,"* 1-9. DOI:10.13140/RG.2.2.10367.82081
- Lailatur Rahmi. (2019). Media Komunikasi Sebagai Akses Layanan Referensi Virtual Di Perpustakaan Universitas Indonesia Lailatur. *Buletin Al Turas Mimbar Sejarah, Sastra, Budaya Dan Agama*, XXV(1), 17-36. DOI: 10.1080/02763877.2013.770349

- Larasati, A., & Lestari, P. (2022). Client service communication's audit through digital communication at Indonesia communications. *The Indonesian Journal of Communication Studies*, 15(2), 129-150. DOI: 10.31315/ijcs.v15i2.8277
- Levinson, S. C. (2020). On the human" interaction engine". In *Roots of human sociality* (pp. 39-69). Routledge. <http://hdl.handle.net/2066/41724>
- Liestyanti, A., & Prawiraatmadja, W. (2021, December). Service quality in the public service: A combination of SERVQUAL and importance-performance analysis. In *Journal of International Conference Proceedings* (Vol. 4, No. 3, pp. 320-331). DOI: 0000-0003-3448-7825
- Maloney, D., Freeman, G., & Wohn, D. Y. (2020). " Talking without a Voice" Understanding Non-verbal Communication in Social Virtual Reality. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 4(CSCW2), 1-25. DOI: 10.1145/3415246
- Martin, J. (2020). Job satisfaction of professional librarians and library staff. *Journal of Library Administration*, 60(4), 365-382. DOI: 10.1080/01930826.2020.1721941
- Morales, J. M., & Beis, C. A. (2021). Communication across the electronic resources lifecycle: a survey of academic libraries. *Journal of Electronic Resources Librarianship*, 33(2), 75-91. DOI: 0000-0003-4749-1292
- Muda, I., & Ade Afrina, E. (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. *Contaduría y administración*, 64(2), 0-0. I. DOI: 10.22201/fca.24488410e.2019.1667
- Ogah, A. I., & Abutu, D. O. (2021). Theoretical analysis on persuasive communication in advertising and its application in marketing communication. *EJOTMAS: Ekpoma Journal of Theatre and Media Arts*, 8(1-2), 313-331. DOI: 10.4314/ejotmas.v8i1-2.17
- Pebriona, S., Chatra, E., & Arif, E. (2023). Komunikasi Dinas Perpustakaan dan Dinas Pariwisata dalam Menyelamatkan Naskah Kuno Surau Latiah Kota Solok. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial*, 7(1), 100-110. DOI: 10.30743/mkd.v7i1.6582
- Raudah, H., & Santi, T. (2018). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), 257. DOI: 10.21043/libraria.v6i2.3949
- Rollnik-Sadowska, E., Glińska, E., & Ryciuk, U. (2022). Model of communication effectiveness in the mentoring process. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19, 1-12. DOI: 10.37394/23207.2022.19.1
- Salim, M. S. (2023). Verbal and non-verbal communication in linguistics. *International Journal of Innovative Technologies in Social Science*, (2 (38)). DOI: 10.31435/rsglobal_ijitss/30062023/8003
- Sumaryati, N., Yusup, P. M., Khadijah, U. L. S., & Suminar, J. R. (2022). Kecerdasan emosional pustakawan dalam manajemen konflik di perpustakaan perguruan tinggi di Karawang. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 18(1), 73-85. DOI: 10.22146/bip.v18i1.3956

- Taylan, C., & Weber, L. T. (2023). "Don't let me be misunderstood": communication with patients from a different cultural background. *Pediatric Nephrology*, 38(3), 643-649. DOI: [10.1007/s00467-022-05573-7](https://doi.org/10.1007/s00467-022-05573-7)
- Van Ruler, B. (2020). Communication theory: An underrated pillar on which strategic communication rests. In *Future directions of strategic communication* (pp. 39-53).: DOI: [10.1080/1553118X.2018.1452240](https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1452240)
- Venter, E. (2019). Challenges for meaningful interpersonal communication in a digital era. *HTS: Theological Studies*, 75(1), 1-6. DOI: [10.4102/hts.v75i1.5339](https://doi.org/10.4102/hts.v75i1.5339)
- Xie, I., Babu, R., Lee, T. H., Castillo, M. D., You, S., & Hanlon, A. M. (2020). Enhancing usability of digital libraries: Designing help features to support blind and visually impaired users. *Information Processing & Management*, 57(3), 102110. DOI: [10.1016/j.ipm.2019.102110](https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.102110)
- Yadav, A. K. (2022). The essential skills and competencies of LIS professionals in the digital age: Alumni perspectives survey. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 71(8/9), 837-856. DOI: [10.1108/GKMC-03-2021-0049](https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2021-0049)
- Zerfass, A., Verčič, D., Nothhaft, H., & Werder, K. P. (2020). Strategic communication: Defining the field and its contribution to research and practice. In *Future directions of strategic communication* (pp. 159-177). Routledge. DOI: [10.1080/1553118X.2018.1493485](https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1493485)