

UNSUR KOMUNIKASI PADA PELAYANAN PERPUSTAKAAN (STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN SMPN 3 RANTAU BAYUR)

Anggi Tridana^{1*} ; Misroni Felaga²

^{1,2} Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Fatah Palembang

*Korespondensi : anggitridana291@gmail.com

Abstract

The quality of service activities depends on the communication component of library services. Communication is an important component in improving the quality of library services. As a result, communication needs to be a top priority for library services. Failure to build communication for library services can hinder the flow of information and reduce library service standards. Low public or library trust in library service providers is a result of the low quality of library services. To better understand the components of internal service communication in the library, the author of this article attempts to explain the role of communication elements in library services at SMPN 3 Rantau Bayur. Through qualitative descriptive research methods obtained, the results of research at the SMPN 3 Rantau Bayur library show that the communication elements of library services consisting of communicators, messages, media, communicants, and effects in the communication process are quite good. This is clearly seen from the results of observations and interviews conducted by the author. The five elements influence each other, are interconnected with each other to form a single unit. By knowing and understanding the various elements in the communication of library services at SMPN 3 Rantau Bayur, we can realize quality library services and provide satisfaction to all parties in the SMPN 3 Rantau Bayur environment.

Keywords : *service quality; library; communication; element of communication*

Abstrak

Kualitas kegiatan layanan tergantung pada komponen komunikasi layanan perpustakaan. Komunikasi merupakan komponen penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Akibatnya, komunikasi perlu menjadi prioritas utama untuk layanan perpustakaan. Kegagalan membangun komunikasi untuk layanan perpustakaan dapat menghambat arus informasi dan menurunkan standar layanan perpustakaan. Rendahnya kepercayaan masyarakat atau perpustakaan terhadap penyedia layanan perpustakaan merupakan akibat dari rendahnya kualitas layanan perpustakaan. Untuk lebih memahami komponen komunikasi layanan dalam di perpustakaan, penulis artikel ini berusaha memaparkan peran unsur komunikasi dalam layanan perpustakaan di SMPN 3 Rantau Bayur. Melalui metode penelitian deskriptif kualitatif diperoleh hasil penelitian di perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur menunjukkan bahwa unsur komunikasi pelayanan perpustakaan terdiri dari komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek dalam proses komunikasi sudah cukup baik. Hal ini terlihat jelas dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis. 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*

PENDAHULUAN

Manusia adalah organisme sosial yang tidak dapat hidup sendiri, oleh karena itu setiap orang membutuhkan orang lain dalam hidupnya. Ada proses komunikasi yang terlibat dalam setiap hubungan dengan individu lain. Manusia dapat berbagi pengetahuan dan tumbuh melalui komunikasi. Komunikasi dapat berlangsung secara lisan, vokal, nonverbal, 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.

Interaksi manusia, khususnya komunikasi, tidak dapat dipisahkan dari aspek-aspek eksistensi lainnya (Suratmi, 2021). Proses komunikasi berlangsung di perpustakaan antara pustakawan dengan pustakawan lainnya, pustakawan dan atasan, serta pustakawan dan pengguna. Hanya interaksi antara pustakawan dan pengguna yang akan dipertimbangkan dalam konteks ini. Ketika pustakawan pergi ke perpustakaan, mereka ingin dan berharap untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat, tepat, dan akurat. Oleh karena itu, petugas di departemen pelayanan harus mahir dalam komunikasi yang efektif dan bersahabat. Pengguna dan pustakawan akan mendapatkan keuntungan dari ini.

Apalagi dalam konteks komunikasi, peran pustakawan sangat menentukan (Lubis & Furbani, 2018). Meskipun komunikasi sangat penting dalam kehidupan kita sehari-hari, terutama kebutuhan akan interaksi, sosialisasi, informasi, dan edukasi, masih banyak orang yang belum memahaminya. Mereka percaya bahwa komunikasi hanya sebatas berbicara, yang benar dan tidak salah, tetapi komunikasi yang efektif dengan tujuan persuasi lebih rumit dari itu, sehingga komunikasi harus dipahami. Komunikasi hampir selalu dibutuhkan di organisasi manapun tidak terkecuali perpustakaan yang bertugas dan bertanggung jawab memberikan layanan informasi kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, atau penelitian kualitatif, 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 (Abdussamad, 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 (Herlina, Siti Laela, 2021). 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.

Perpustakaan 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 berbaur 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 (Hayati, 2014). Dalam hal komunikasi, yang penting adalah seberapa efektif komunikasi dapat memengaruhi hasil komunikasi.

Selama pandemi berlangsung, komunikasi antara sekolah dan perpustakaan di SMPN 3 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. Staff perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur melakukan komunikasi secara langsung untuk meminimalisir jika ada kesalahan dalam penyampaian informasi perihal perpustakaan pada kegiatan Literasi yang dilaksanakan oleh perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur

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 menanamkannya dengan kedalaman emosional. Dalam situasi ini, seorang pustakawan harus mampu menilai keefektifan komunikasi dengan menggunakan kecerdasan emosional (Daryono, 2017). 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 non verbal di perpustakaan SMPN 3 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 hakekatnya 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 (Hastuti, 2017). 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.



Gambar 3. Kegiatan Literasi yang dilaksanakan oleh Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur diposting ke media sosial Instagram



Gambar 4. Kegiatan Literasi yang dilaksanakan oleh Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur diposting ke media sosial Youtube

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 (Yulianti & Harmin, 2014). 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 komunikan merasa betah dan nyaman untuk berkunjung dan berkomunikasi dengan para komunikator perpustakaan, dalam hal ini adalah staf perpustakaan. Rasa betah dan nyaman para komunikan ditunjukkan dengan banyaknya pengunjung perpustakaan, baik pada saat jam sekolah maupun ketika jam istirahat sekolah.



Gambar 5. Komunikasi yang baik antara komunikan dengan komunikator sehingga komunikan banyak yang datang dan berkunjung ke perpustakaan di SMPN 3 Rantau Bayur



Gambar 6. 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 (Oktavia, 2013). 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 SMPN 3 Rantau Bayur bersikap ramah dan akrab dengan parah pemustaka

SIMPULAN

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 komunikan 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Daryono. (2017). Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan. *Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca*, 33(1), 1–10.
- Efendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Hastuti, U. R. (2017). Building Smart Communication in Service Library. *EduLib*, 6(2). <https://doi.org/10.17509/edulib.v6i2.5028>
- Hayati, N. (2014). Komunikasi Dalam Organisasi Perpustakaan. *Komunikasi Dalam Organisasi Perpustakaan*, 2(Vol. 2 No, 1 (2014): June), 49–59. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/140>
- Herlina, Siti Laela, D. (2021). Peranan Komunikasi Pustakawan. *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB*. [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/4563/1/SITI LAELA HERLINA \(18910001\).pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/4563/1/SITI_LAEЛА_HERLINA_(18910001).pdf)
- 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.
- 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. <https://doi.org/10.1080/02763877.2013.770349>
- Lubis, & Furbani, W. (2018). Peran Komunikasi Pustakawan dalam Perpustakaan. *Jurnal Ulul Albab*, 22(2), 112–119. <https://www.researchgate.net/publication/330592708>
- Oktavia, F. (2013). Kemampuan Komunikasi Pustakawan Pada Layanan Referensi Dan Dampaknya Terhadap Pemahaman Pengguna (Studi Penelitian Di Upt. Perpustakaan Uin Ar-Raniry. *Kemampuan Komunikasi Pustakawan Pada Layanan Referensi Dan Dampaknya Terhadap Pemahaman Pengguna (Studi Penelitian Di Upt. Perpustakaan Uin Ar-Raniry*, 53(9), 1689–1699.
- Raudah, H., & Santi, T. (2018). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), 257. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.3949>
- Suratmi, I. (2021). Pentingnya membangun komunikasi dalam layanan perpustakaan. *UPT Perpustakaan ISI*, 1–11. <http://digilib.isi.ac.id/10407/>
- Yulianti, S., & Harmin, S. (2014). Model Komunikasi Pelayanan Pustakawan Terhadap Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Antimicrobial Agents and Chemotherapy*, 58(12), 7250–7257. [http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=639695&val=8478&title=M
ODEL KOMUNIKASI PELAYANAN PUSTAKAWAN TERHADAP PEMUSTAKA
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI
TENGGARA#:~:text=Tepatnya%2C ia mengemukakan tiga unsur,dilak](http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=639695&val=8478&title=MODEL KOMUNIKASI PELAYANAN PUSTAKAWAN TERHADAP PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGGARA#:~:text=Tepatnya%2C ia mengemukakan tiga unsur,dilak)