

KEMAMPUAN KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DALAM LAYANAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN

Berti Atika Putri*), Cindy Dewiyani)**

Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
bertyatikaputri@gmail.com*) cindydewiyani678@gmail.com**)

Abstrak: Perpustakaan sebagai sumber informasi memiliki strategi penting dan memiliki peluang yang cukup besar dalam bidang kepustakawanan dan diseminasi informasi. Seiring dengan kehidupan masyarakat yang berkembang pesat, perpustakaan harus tanggap terhadap kebutuhan akan informasi. Oleh karena itu komunikasi merupakan hal yang tidak kalah pentingnya dalam ilmu perpustakaan. Dalam sebuah komunikasi akan terdapat unsur yaitu siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya, ini semua berkaitan dengan kegiatan di perpustakaan khususnya pada layanan informasi yang tidak lain langsung berhadapan dengan pengguna. Komunikasi yang digunakan dalam layanan informasi adalah komunikasi interpersonal dimana komunikasi dengan yang melibatkan orang lain, meliputi sikap empati, keterbukaan, mendukung, positif, dan kesetaraan. Semua lembaga apalagi bagi pustakawan yang memiliki tugas luar biasa dalam melayani pengguna haruslah memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, jika pustakawan memiliki keahlian dan pandai berkomunikasi, maka terciptalah citra positif bagi pengguna itu sendiri dan pengguna menunjukkan sikap positif terhadap pustakawan. Oleh karena itu, semakin baik komunikasi maka semakin baik pula pelayanan dan penyampaian informasi dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna di perpustakaan.

Kata Kunci: Komunikasi, Pustakawan, Layanan Informasi.

Abstract : The library as a source of information has an important strategy and has considerable opportunities in the field of librarianship and information dissemination. Along with people's lives that are growing rapidly, libraries must be responsive to the need for information. Therefore, communication is no less important in library science. In a communication there will be elements, namely who conveys, what is conveyed, through what channel, to whom, and what is the effect, this is all related to activities in the library, especially in information services which are nothing but directly dealing with users. Communication used in information services is interpersonal communication where communication involves other people, including empathy, openness, support, positivity, and equality. All institutions especially for librarians who have extraordinary tasks in serving users must have good communication skills, if the librarian has expertise and is good at communicating, then a positive image is created for the users themselves and users show a positive attitude towards librarians. Therefore, the better the communication, the better the service and delivery of information in meeting the information needs needed by users in the library.

Keywords: Communication, Librarian, Information Services.

PENDAHULUAN

Semua manusia membutuhkan informasi. Cendekiawan, ilmuwan, peneliti, dan masyarakat umum membutuhkan informasi. Kita membutuhkan informasi untuk memecahkan masalah yang dihadapi manusia. Untuk memenuhi kebutuhan informasi, orang biasanya pergi ke pusat informasi seperti perpustakaan, pusat dokumen, dan arsip. Karena berbagai alasan, hubungan antara pengguna dan sumber daya umumnya terbatas. Masyarakat, baik individu juga grup, sering tidak mengetahui atau kurang memiliki pengetahuan buat menerima isu yg mereka pesan. oleh sebab itu, Anda mungkin memerlukan alat "kontak" buat memenuhi kebutuhan informasi Anda. Perpustakaan pada batas-batas tertentu berfungsi menjadi wahana penghubung asal isu dengan masyarakat pengguna. namun pada sebenarnya, bukan perpustakaan yang berperan langsung untuk menghubungkan masyarakat dengan sumbernya, melainkan pustakawan yang berperan sebagai penghubung. Pustakawan adalah penghubung (perantara) yang membantu pengguna informasi yang dibutuhkan melalui komunikasi yang baik untuk menyampaikan pengayaan informasi dengan baik (Rifai, 2002).

Istilah komunikasi yaitu dari kata latin *comunnis*, yaitu membentuk atau membangun rasa kesatuan antara dua, satu orang, atau lebih. Komunikasi berasal dari bahasa latin *comunico* yang berarti pembagian. (Misroni, 2018). Komunikasi mengacu pada proses pengiriman pesan dari satu orang ke orang lain untuk menyampaikan atau memperbarui perilaku dan pendapat atau sikap. Keduanya hanya bersifat ekspresif dan dilakukan secara tidak langsung melalui media (Effendi, 2004).

Komunikasi merupakan satu kegiatan paling umum di perpustakaan. Pentingnya kegiatan ini pada perpustakaan. Karena dapat memberikan layanan dukungan kepada pengguna. Dengan komunikasi pustakawan dapat memberikan pelayanan pada pengguna dan menanggapi kebutuhan informasi, dan sebagai hasilnya, pustakawan berkumpul menggunakan berbagai jenis karakter dan pengguna. Untuk itu, pustakawan harus mampu berkomunikasi agar pengguna mendapatkan pelayanan yang maksimal dan memenuhi kebutuhannya.

Oleh karena itu, komunikasi di perpustakaan dilakukan secara efektif. Apa yang dibutuhkan seorang pustakawan atau pustakawan untuk menjadi komunikator berarti cara berkomunikasi yang baik. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang dapat membentuk pelayanan yang baik bagi penggunaannya. Dalam menggapai komunikasi efektif di perpustakaan, pustakawan memperoleh kemampuan untuk berinteraksi dengan baik, menyarankan orang lain, memberikan penyampaian yang dapat dimengerti, komunikasi lisan, isi yang jelas dan terseruktur, dan dan timbal balik. Pustakawan harus bisa berkomunikasi dan bisa berkomunikasi secara efektif.

Mengkomunikasikan pandangan dari perspektif yang berbeda (Arba'i, 2021). Keterampilan komunikasi yang dimiliki pustakawan adalah dalam berbicara, informasi yang disampaikan secara langsung melalui kalimat. Saat berbicara, pustakawan haruslah memperhatikan bahasa yang digunakan. Bahasa memainkan peran yang sangat penting. Bahasa ajar yang baik memungkinkan pemakainya menerima dan menjangkau informasi yang disampaikan, sehingga bahasa yang digunakan membantu pemakai memahami apa yang disampaikan. Pustakawan perlu memperhatikan apa yang disampaikan. Apa yang akan disampaikan haruslah jelas dan sinkron dengan situasi dan kondisi di daerah. Makna simbolik yang ada saat berbicara dapat menjangkau kepada orang yang diajak berbicara. Apa yang disampaikan merupakan kepentingan bersama antara pustakawan dan pengguna.

Selain kemampuan berbicara (verbal), keterampilan komunikasi lain yang harus dimiliki pustakawan adalah keterampilan nonverbal dan keterampilan mendengarkan. Kemampuan nonverbal dapat berupa mengangguk, tersenyum, dan gerakan lainnya.

Kemampuan menyimak berarti kesulitan menggunakan telinga untuk memperoleh pengertian dan pemahaman, serta kemampuan pikiran untuk mempertahankan interpretasi informasi dan pesan msu yang datang secara langsung dan tak langsung.

Keterampilan berkomunikasi merupakan bagian penting dari perpustakaan. Kemampuan dalam berkomunikasi merupakan salah satu indikator bagaimana pemenuhan kebutuhan layanan informasi yang diharapkan oleh pengguna, oleh karena itu pustakawan harus memahami cara berkomunikasi yang baik agar pengguna dapat menerima informasi yang diminta.

Menurut Pawit M. Yusuf, layanan perpustakaan dibagi menjadi

Yang satu merupakan layanan secara langsung bertemu dan satu lagi tidak langsung dengan para pengguna. Layanan ini terdiri dari layanan sirkulasi, referensi dan sebagainya. Sedangkan layanan berikutnya artinya layanan yang diberikan perpustakaan berfungsi memotivasi

Pengguna yang akan mengakses layanan di perpustakaan. Awal mula dari perpustakaan ialah memberikan layanan informasi, dikarenakan kinerja yang ada di perpustakaan tercermin dari layanan informasi yang tidak lain dikelola dari pustakawan maupun staf yang bekerja disana (Yusuf, 1991).

Sedangkan menurut Sutarno, jika pelayanan ditingkatkan maka kinerjanya juga akan baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka dapat dikatakan kinerjanya juga kurang baik. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa perpustakaan belum dapat melayani dengan baik (Sutarno, 2005).

Sehingga pelayanan yang baik akan lebih baik pada pelayanan informasi, yang tidak melibatkan komunikasi dari pustakawan dalam melayani pengguna yang ingin mencari informasi di perpustakaan, baik tentang layanan sirkulasi, referensi, dan sebagainya di perpustakaan, tidak hanya kegiatan layanan informasi antara perpustakaan dan pengguna yang merupakan bentuk kegiatan komunikasi perpustakaan, dengan cara yang pustakawan berkomunikasi dalam memberikan layanan mereka bisa lebih. mereka menentukan keinginan masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan dilihat dari luas bangunan perpustakaan dan jumlah koleksi serta jenis layanan yang diberikan (Laksmi, 2006).

Oleh karena itu, karena layanan merupakan inti daripada perpustakaan pustakawan haruslah mengerti komunikasi yang baik seperti apa. Baik itu staf perpustakaan atau pengguna perpustakaan yang mencari informasi di perpustakaan, hampir semua layanan perpustakaan melibatkan proses komunikasi, terutama dalam layanan informasi, yaitu. layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna yang harus dimiliki dan dikuasai oleh seorang pustakawan. komunikasi yang baik untuk membantu pengguna menemukan dan mengelola informasi yang diminta.

Maka dari itu komunikasi pustakawan merupakan hal yang penting saat ini, menimbang dari seberapa efektifnya pustakawan dalam berkomunikasi. Semakin efektif seorang pustakawan dalam berkomunikasi kepada pengguna maka akan terjadi hal yang baik, mengingat karena dari layanan yang ada memastikan seorang pustakawan langsung berhadapan dengan pengguna. Dengan terjadinya komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pengguna akan membangun keakraban antara mereka, dan pengguna tidak akan sungkan pada saat berkomunikasi pada layanan informasi.

Oleh karena itu perpustakaan sangat membutuhkan kemampuan komunikasi pustakawan untuk menciptakan hubungan baik antara staf yang ada di perpustakaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi

Kata komunikasi bermula dari bahasa latin *communis* yang berarti terjadi antara dua orang dan membuat kebersamaan. Komunikasi juga berasal dari bahasa latin *communicare* yang artinya membagi. Istilah komunikasi diadopsi dari bahasa Inggris yaitu “communication”, istilah “communicare” yaitu berbagai atau memberikan sesuatu kepada orang lain, dengan tujuan memberitahu seseorang. (Misroni, 2018).

Dengan demikian bahwa komunikasi merupakan penyampaian pesan kepada orang lain untuk mendapatkan respon, baik itu berubahnya sikap, munculnya pendapat, baik langsung maupun tak langsung (Effendi, 2004). Hovland mendefinisikan komunikasi sebagai proses yang terjadi antara satu orang dan orang lain, Hovland juga mendefinisikan bahwa komunikasi merupakan proses untuk mengubah perilaku seseorang (Effendi, 2004).

Namun mengubah perilaku seseorang tidak semudah itu karena demikian karena dipengaruhi dengan cara komunikasinya, jikalau komunikasinya efektif dan komunikatiflah yang bisa mengubahnya. seperti yang di definisikan Hovland tersebut.

Sedangkan menurut Harold D. Lasswell bahwa cara yang untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya” (Misroni, 2018).

Pada teori komunikasi yang dikemukakan oleh Harold D. Lasswell dalam teori komunikasi ini jika dihubungkan dengan pelayanan di perpustakaan sangat penting untuk memberikan pelayanan yang sangat baik bagi pengguna. Mengapa demikian karena seorang pustakawan adalah orang yang mengambil peranan penting dalam layanan, dan banyak bertemu berbagai tipe dari setiap pengguna, maka dari itu untuk menghadapinya pustakawan harus dapat mempelajari kemampuan dalam berkomunikasi agar dapat memberikan layanan yang terbaik kepada penggunanya.

Bentuk-Bentuk Komunikasi

Bentuk dari komunikasi yaitu untuk membandingkan antara bentuk komunikasi satu dengan lainnya, yang bertujuan dalam membentuk keefektifan komunikasi pesan dengan cara yang sesuai, terutama dengan sasaran dan media dimana pesan tersebut disampaikan dalam komunikasi yang merupakan tujuan (Suryanto, 2017).

Bentuk-bentuk komunikasi dapat dibagi sebagai berikut:

1. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi Intrapersonal (diri) yaitu yang terjadi dalam diri seseorang, melalui pikiran dalam diri orang tersebut. Adapun unsur-unsur komunikasi intrapersonal yaitu:

- a. Sensasi : penerimaan pesan lewat indra manusia.
- b. Persepsi : pengertian dari pesan yang diterima lewat proses sensasi.
- c. Memori : proses penyimpanan informasi dan evaluasinya dalam kognitif individu. Kemudian informasi dan evaluasi tersebut dikeluarkan atau diingat kembali pada suatu saat.
- d. Berpikir : yaitu suatu kegiatan yang melibatkan otak untuk mentranfer informasi tidak lain demi kebutuhan berpikir dan menuntaskan permasalahan yang ada.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses dimana dua orang atau lebih bertukar informasi secara langsung atau dengan media dan mendapatkan tanggapan atau masukan dalam bentuk verbal atau nonverbal. Misalnya saat berhubungan dengan teman, dosen, staf, keluarga, dan lain sebagainya.

3. Komunikasi Kelompok

- a. Komunikasi kelompok kecil seperti diskusi panel, symposium, seminar dan sebagainya.
- b. Komunikasi kelompok besar, biasanya dalam jumlah besar contohnya pada kampanye atau tabligh akbar (Suryanto, 2017).

Unsur-Unsur Proses Komunikasi

Sumber adalah pihak, individu, kelompok, organisasi, perusahaan, dll. yang mendorong atau membutuhkan komunikasi. Pengirim memiliki ide untuk disampaikan kepada penerima. Ide diubah menjadi pesan melalui pengkodean, proses mengubah ide menjadi simbol umum (kata, bahasa, simbol, gambar, dll). Agar jelas bagi penerimanya. Pesan adalah objek verbal dan non-verbal yang berasal dari pemikiran komunikator atau sumber.

Selanjutnya media yaitu sarana digunakan oleh komunikator sebagai penyampaian pesan pada komunikan. Penerima atau komunikan yaitu pihak yang menerima pesan dalam proses komunikasi, yang menangkap pesan yang diberikan dan mengartikan dalam bentuk verbal maupun nonverbal, menjadi sebuah gagasan baru. Proses itu disebut pengambilan keputusan. Efek adalah langkah yang terjadi setelah penyampaian pesan antara komunikator dengan komunikan dan menyimpulkannya.

Suatu perilaku komunikasi dapat terjadi ketika komunikator sudah berusaha menyampaikan suatu gagasan (informasi, saran, permintaan, dan sebagainya) untuk disampaikan kepada penerima untuk tujuan tertentu. Untuk melakukan ini, ia mengubah ide menjadi simbol (proses encoding), yang selanjutnya disebut pesan. Pesan dikirim lewat media tertentu, misalnya melalui pertemuan pribadi, melalui telepon, melalui surat. Setelah pesan sampai ke penerima, penerima pesan akan menerima balasan. Balasan dikirim ke pengirim pesan (Harapan & Akhmad, 2014).

Layanan Perpustakaan

Pada perpustakaan memiliki kegiatan layanan yang tak lain untuk memberikan informasi kepada pengguna berfungsi untuk menemukan bahan pustaka kepada pengguna yang mereka cari.

Pada perpustakaan ada beberapa layanan yang disediakan mulai dari layanan sirkulasi, layanan informasi, layanan referensi, dan sebagainya. Sebagai penyedia informasi, sebuah perpustakaan harus melayani para pengguna yang meliputi, bahan pustaka, baik itu bahan cetak maupun bahan non cetak. (Rahma, 2018).

Inti dari kegiatan dari perpustakaan yaitu memberikan informasi dalam bentuk layanan, oleh dari itu layanan adalah cermin dari sebuah perpustakaan tersebut (Yusuf, 1991). Salah satu dari banyaknya layanan di perpustakaan yaitu sebagai penyedia alat bantu penelusuran tujuannya tidak lain untuk memenuhi kebutuhan akan permintaan dari para pengguna akan informasi. Meringat layanan adalah tugas inti dari seorang pustakawan, maka haruslah dapat menguasai bidang tersebut. Dari sinilah bahwa berhasilnya sebuah perpustakaan sangat ditentukan dari bagaimana cara pustakawannya melayani pengguna, khususnya dalam layanan informasi. Layanan tidak lain adalah suatu sikap pemenuhan kebutuhan informasi kepada pengguna dengan menyediakan bahan informasi yang berbentuk cetak maupun non cetak (Hartanto, 2016).

Layanan akan menjadi sangat penting bila pustakawan maupun perpustakaan mampu menunjang dari kebutuhan penggunaan akan informasi yang sesuai. Jadi pelayanan yang baik itu akan tercermin pada layanan informasi, yang akan melibatkan komunikasi seorang pustakawan dalam melayani pengguna yang ingin mencari informasi di perpustakaan baik itu pada layanan sirkulasi, referensi, yang terdapat di perpustakaan, tidak hanya itu kegiatan layanan khususnya pada bagian informasi antara

pustakawan dan pengguna adalah salah satu bentuk kegiatan komunikasi perpustakaan, cara pustakawan berkomunikasi dalam memberikan pelayanan bisa lebih menentukan keinginan masyarakat berkunjung ke perpustakaan dibanding dengan kemegahan gedung perpustakaan dan banyaknya koleksi maupun jenis layanan yang diberikan (Laksmi, 2006).

Oleh karena itu dari ketentuan bahwa sebuah layanan perpustakaan merupakan inti dari perpustakaan itu sendiri dikarenakan jika layanan yang diberikan berkualitas maka pustakawan harus mengerti bagaimana cara berkomunikasi yang baik agar penyampaian informasi kepada pengguna dapat tersampaikan dengan baik pula.

Wujud dari layanan yang berkualitas yaitu memiliki karakteristik atau ketentuan bagi Ketersediaan fasilitas yang diberikan perpustakaan termasuk dengan layanan yang baik agar pengguna merasa senang. Adapun karakteristik tersebut sebagai berikut ini (Rahayuningsih, 2007):

- a. Koleksi
- b. Fasilitas
- c. Sumber daya manusia
- d. Layanan perpustakaan
- e. Layanan sirkulasi, merupakan layanan pada pengguna berkaitan dengan pinjam, kembali, dan perpanjangan pada koleksi.
- f. Layanan referensi, layanan bantuan temu kembali informasi untuk memudahkan pengguna.
- g. Layanan telusur informasi, layanan temu balik informasi meliputi objek tertentu yang ada di perpustakaan.
- h. Layanan informasi terbaru, penyediaan sumber informasi yang *up to date*.
- i. Layanan bahan pustaka, yaitu layanan yang memberikan berbagai jenis bahan pustaka, mulai dari cetak, non cetak, manuskrip dan lainnya.
- j. Layanan tempat baca, pemberian sarana yang disediakan oleh perpustakaan untuk menunjang kegiatan atau aktifitas yang ada di perpustakaan, meliputi meja, kursi dan lainnya untuk kepuasan pengguna.
- k. Layanan fotokopi, merupakan layanan pendukung untuk menggandakan bahan pustaka untuk keperluan bagi pengguna itu sendiri.
- l. Layanan *workstation* adalah penyediaan komputer yang digunakan sebagai alat bantu penelusuran maupun pengetikan yang dilengkapi dengan internet (Rahayuningsih, 2007).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah metode logis untuk memperoleh informasi dengan alasan dan penggunaan tertentu. Teknik pemeriksaan adalah strategi yang digunakan oleh seorang spesialis dalam mengumpulkan informasi penelitiannya (Sugiyono, 2007). Kajian ini menggunakan jenis penelitian kepustakaan (*Library Exploration*) yang secara strategis didelegasikan jenis pemeriksaan subjektif. Karena pemeriksaan subjektif akan menghasilkan informasi sebagai wacana, komposisi, atau perilaku dari individu atau item yang diperhatikan menggunakan setting tertentu, dibicarakan dari perspektif yang menyeluruh, menyeluruh dan menyeluruh. Dalam penelitian kepustakaan, informasi diambil dari penyelidikan ilmuwan terhadap bermacam-macam yang mengandung informasi tersebut. Kemudian, kemudian akan dikonsentrasikan secara komprehensif, diteliti dengan menggunakan spekulasi tertentu dan menggunakan cara-cara tertentu untuk mencapai tujuan pemeriksaan yang ideal. (Hamzah, 2019).

PEMBAHASAN

Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Layanan Informasi

Dari apa yang sudah disampaikan sebelumnya bahwasannya komunikasi yang sangat berhubungan dengan pustakawan saat melakukan layanan informasi di perpustakaan adalah komunikasi interpersonal yang merupakan komunikasi yang terjadi antara pustakawan dan pengguna dari perpustakaan itu sendiri.

Menurut DeVito dalam (Krismayani, 2017) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, dalam artian jika dikaitkan dengan pustakawan yaitu ikatan yang terjadi antara pengguna dan pustakawan dalam layanan yang terjadi di perpustakaan yang terhubung dari berbagai cara dalam berkomunikasi. DeVito juga mengungkapkan bahwa kemampuan dari komunikasi interpersonal meliputi sebagai berikut:

1. Empati

Merupakan sikap yang dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, seorang pustakawan haruslah memiliki sikap ini karna dengan adanya sikap empati dalam diri pustakawan dapat terhubung langsung dengan pengguna. Jika dikaitkan dengan layanan informasi pustakawan akan mampu memahami kesulitan yang dirasakan oleh pengguna dalam pencarian informasi yang dibutuhkannya. Alhasil pustakawan memiliki perhatian terhadap pengguna dan membantu kesulitan yang dialami pengguna tersebut.

2. Keterbukaan

Keterbukaan ialah sikap pustakawan yang mau dan mampu menerima kritik dan masukan dari pengguna terkait tentang kegiatan yang ada di perpustakaan. Pustakawan juga harus bersedia dalam membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari informasi.

3. Positif

Sikap positif merupakan sikap yang menghargai keberadaan orang lain, yaitu dengan cara menghargai pengguna yang datang berkunjung dan menyambut jika adanya pertanyaan seputar informasi yang dibutuhkannya.

4. Mendukung

Suasana mendukung sangat diperlukan dalam komunikasi pada saat melakukan layanan di perpustakaan, mendukung disini maksudnya proses komunikasi yang terjadi tidak kaku dan lebih santai agar pengguna merasa nyaman saat berkomunikasi dengan pustakawan di perpustakaan. Konteksnya disini pustakawan memberikan respon terhadap apa yang ditanyakan oleh pengguna, dan memberikan jawaban langsung dengan singkat padat dan jelas agar pengguna mengerti dengan informasi yang disampaikan.

5. Kesetaraan

Antara pustakawan dan pengguna tidak terjadinya kesenjangan dalam hal ini pustakawan mampu mengkomunikasikan secara dua arah dengan pengguna, dan melayani tanpa adanya perbedaan satu sama lain.

SIMPULAN

Pada saat ini pemenuhan akan kebutuhan informasi sangatlah penting. Perpustakaan merupakan salah satu unit informasi, dimana masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya, dan mencari berbagai jenis informasi yang dibutuhkan. Maka dari itu pencarian informasi haruslah diiringi dengan pelayanan yang baik, di mulai dari komunikasi dari para pustakawan, karena komunikasi merupakan poin penting dalam sebuah layanan, semakin baik komunikasinya maka akan semakin baik pula pelayanan

yang diberikan, maka dari itu diperlukannya SDM yang terampil dalam berkomunikasi, agar dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi pengguna dalam mencari kebutuhan informasinya. Karena jika komunikasi pustakawan cenderung buruk maka pengguna enggan untuk berinteraksi dengan pustakawan itu sendiri, dari berujung pada penurunan kualitas pada layanan terutama layanan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arba'i, J. H. (2021, November 20). *Academia*. Diambil kembali dari <https://www.academia.edu>:
https://www.academia.edu/4808602/PENERAPAN_SOFT_SKILL_BAGI_PUSTAKAWAN_DALAM_MENINGKATKAN_MUTU_PERPUSTAKAAN_OLEH_H_JAZIMATUL_HUSNA_ARBA_i
- Effendi, O. U. (2004). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hamzah, A. (2019). *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)*. Malang: Literasi Nusantara Abadi.
- Harapan, E., & Akhmad, S. (2014). *Edi Harapan dKomunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hartanto. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern Dan Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Krismayani, I. (2017). Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan (Studi di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung). *Anuva*, 133-138. doi:10.14710/anuva.1.2.133-138
- Laksmi. (2006). *Tinjauan Kultural Terhadap Kepustakawanan: Inspirasi Dari Suatu Karya Umberto*. Jakarta: Segung Seto.
- Misroni. (2018). *Komunikasi Dan Perpustakaan*. Palembang: Noer Fikri.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahma, E. (2018). *Akses Dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Kencana.
- Rifai, A. (2002). Peran Pustakawan Intermediary Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka. *Al-Maktabah, Vol.4, No.1, April 2002*, 13-22. Diambil kembali dari <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/al-maktabah/article/view/1638>
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sutarno. (2005). *Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta: Panta Rei.

Yusuf, P. M. (1991). *Mengenal Dunia Perpustakaan Dan Informasi*. Bandung: Bina Cipta.