

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN SIRKULASIPERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA

Shinta Nofita Sari¹, M.Rinaldo Marajari²

¹Shintanofitas@gmail.com, ²Rinaldo@staff.uma.ac.id

**Prgram Studi Ilmu Perpustakaan
Universitas Sari Mutiara Indonesia**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia/USM-Indonesia. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk dapat mengetahui efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi Perpustakaan USM-Indonesia. Metode penelitian yang dilakukan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan pada penelitian ini yaitu pemustaka di Perpustakaan USM-Indonesia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) pada layanan sirkulasi keterbukaan (openness) komunikasi interpersonal oleh pustakawan kepada pemustaka tidak terjalin dengan baik, 2) Pustakawan tidak memiliki rasa empati terhadap pemustaka dengan kondisi yang di alami oleh pemustaka yang menghilangkan koleksi perpustakaan, 3) Pustakawan jarang memberikan support mengenai masalah yang dihadapi pemustaka baik masalah di perpustakaan maupun akademik, 4)Perilaku positif yang terjadi saat komunikasi interpersonal antara pustakawan tidak terlaksana dengan baik. Apabila pemustaka hendak meminjam koleksi atau mengembalikan koleksi, pemustaka harus bersabar menunggu karena pustakawan jarang berada atau duduk di bagian layanan sirkulasi, sehingga kegiatan peminjaman dan pengembalian tidak berjalan dengan efektif, 5) Tidak ada kesamaan dalam komunikasi interpersonal, karena pemustaka merasa takut dan segan kepada pustakawan sehingga jarang terjadinya komunikasi antar pribadi.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Layanan Sirkulasi

A. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan peranan penting dalam melakukan berbagai aktivitas, tanpa adanya

komunikasi maka interaksi antara seseorang dengan orang lain tidak berlangsung dengan baik. Komunikasi merupakan hal yang

dilakukan oleh seseorang didalam kehidupan sehari-hari, termasuk komunikasi di lingkungan universitas. Salah satu komunikasi di lingkungan universitas yaitu komunikasi di perpustakaan. Komunikasi merupakan salah satu aktivitas dalam kehidupan umat manusia yang sangat fundamental.¹

Komunikasi merupakan bagian perananan penting di perpustakaan. Hal tersebut mudah dimengerti atau dipahami karena komunikasi yang tidak baik akan mempengaruhi pekerjaan, dampaknya seperti konflik pustakawan dengan pustakawan, pustakawan dengan pemustaka, dll. Komunikasi yang terjadi di perpustakaan salah satunya yaitu komunikasi pemustaka dengan pustakawan. Komunikasi tersebut sangat berperan penting karena menyangkut informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka mengenai hal-hal yang ada di perpustakaan dan hal yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan.

¹ Cangara, Hafied. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Komunikasi antara pemustaka dengan pustakawan tersebut termasuk kedalam komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yaitu proses pertukaran informasi oleh seseorang dengan orang lain dimana dapat langsung diketehauai responya oleh orang tersebut tanpa adanya perantara.² Menurut Agus mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan orang lain paling sedikit satu orrang atau dua orang yang dapat diketahui balikkannya (komunikasi secara langsung).³

Komunikasi interpersonal disebut juga dengan komunikasi antar pribadi. Secara umum, komunikasi interpersonal frekuensi terjadinya cukup tinggi, karena komunikasi tersebut mudah untuk dilakukan. Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia/ USM-Indonesia memberikan pelayanan kepada pemustaka, layanan yang ada di perpustakaan yaitu layanan sirkulasi (layanan peminjaman,

²Arni, Muhammad. (2007). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

³Suranto Aw. (2011). *Komunikaasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

pengembalian, perpanjangan koleksi), penyerahan CD untuk bebas pustaka, layanan digitalisasi, layanan referensi dan lain-lain. Memberikan layanan, pasti akan melibatkan komunikasi interpersonal antara pemustaka dengan pustakawan. Pada penulisan ini akan mengamati mengenai komunikasi interpersonal pada layanan sirkulasi di Perpustakaan USM-Indonesia.

Berdasarkan pengamatan awal di Perpustakaan USM-Indonesia sering terjadinya komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka. Komunikasi yang paling sering terjadi di Perpustakaan USM-Indonesia yaitu pada layanan sirkulasi. Pada layanan sirkulasi, komunikasi yang berlangsung antara pemustaka dengan pustakawan yang terjadi tidak efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya sikap pustakawan dalam memberikan keterbukaan informasi, kurang empati, kurang memiliki sikap suportif, kurang memiliki sikap positif dan tidak melakukan kesetaraan dalam berkomunikasi interpersonal. Hal tersebut membuat perpustakaan USM-Indonesia pada layanan sirkulasi tidak memberikan

layanan yang prima kepada pemustaka.

B. TINJAUAN TEORITIS

1. Pustakawan

Pustakawan merupakan seseorang yang bekerja di perpustakaan dan berlatar belakang pendidikan Ilmu Perpustakaan. Pustakawan yaitu seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan lembaga induknyaberdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.⁴

Menurut MENPAN Nomor:132/KEP/M.PAN/12/2016 menyebutkan bahwa pustakawan yaitu pegawai negeri sipil yang diberikan tugas, tanggung jawab dan wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat dalam melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit perpustakaan, dokumentasi dan

⁴Suhernik. (2006). *Superior dan Layanan Prima Sebagai bentuk Layanan Berkualitas bagi Pustakawan Profesional*, "Buletin Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan. Volume 1, Nomor 2. Juli-Desember. Surabaya: Universitas Airlangga.

informasi di instansi pemerintah atau unit lainnya.⁵

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer pustakawan yaitu orang yang berkecimpung di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan. Dari berbagai pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pustakawan yaitu seseorang yang bekerja dan ahli di perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan.

2. Pemustaka

Berkaitan dengan pengertian pemustaka, menurut Undang-Undang Perpustakaan Pasal 1 Tahun 2014 pemustaka yaitu pengguna perpustakaan dalam bentuk perseorangan, dalam bentuk kelompok, masyarakat, bahkan lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan yang tersedia di perpustakaan.

Pemustaka merupakan istilah pengguna atau pemakai di perpustakaan dalam bidang ilmu perpustakaan. Menurut Wiji Suwarno pemustaka yaitu seseorang yang memanfaatkan dan menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan baik dalam bentuk koleksi, sarana

dan prasarana dll.⁶Sutarno mengemukakan bahwa pemustaka adalah seorang pengguna perpustakaan baik pribadi, berkelompok yang menggunakan fasilitas perpustakaan baik terdaftar sebagai anggota maupun tidak anggota perpustakaan.⁷

Sulistyo juga menyatakan bahwa pemustaka merupakan pengguna perpustakaan yang ditemui apabila orang tersebut memerlukan data primer atau menghendaki penelusuran bibliografi atau informasi.⁸Menurut Suwarno pemustaka merupakan pengguna fasilitas yang telah disediakan oleh perpustakaan sehingga dapat dimanfaatkan dalam bentuk koleksi maupun yang lainnya. Pada perpustakaan, hendaknya dapat memberikan layanan yang prima kepada pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas.

Pemustaka di Perpustakaan USM-Indonesia yaitu mahasiswa, dosen, pegawai dan mahasiswa dari

⁶ Suwarno, Wiji. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

⁷ Sutarno Ns. (2008). *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.

⁸ Sulisty Basuki. (1994). *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya

⁵MENPAN
Nomor:132/KEP/M.PAN/12/2016

universitas lain. Dari beberapa pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka yaitu pengguna yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan dalam mencari informasi baik personal maupun berkelompok. Tanpa adanya pemustaka, perpustakaan tidak akan berarti apa apa, karena hubungan perpustakaan dengan pemustaka saling berkaitan satu sama lain. Perpustakaan di bangun untuk memberikan layanan kepada pemustaka, pemustaka juga merupakan sebagai pemanfaat dari fasilitas dan informasi yang disediakan oleh perpustakaan.

3. Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa inggris yaitu *circulation* yang artinya peredaran atau perpustakaan. Dalam bidang ilmu perpustakaan, sirkulasi disebut sebagai tempat peminjaman dan pengembalian bahanpustaka.⁹Layanan sirkulasi yaitu layanan yang diberikan kepada pemustaka dalam melakukan

peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi.¹⁰

Layanan sirkulasi juga merupakan salah satu jenis jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pemustaka atau pengguna perpustakaan.¹¹

Sistem pelayanan sirkulasi pada perpustakaan umumnya dapat dilakukan menggunakan dua cara yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Sistem layanan terbuka merupakan cara yang dapat membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan secara langsung ke rak. Sedangkan sistem layanan tertutup yaitu layanan yang tidak memungkinkan pemustaka atau pengguna mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkannya.¹²

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa layanan

⁹Lasa, Hs. (1993). Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

¹⁰ Rahayuningsih. (2007). Pengelolaan Perpustakaan. Yogyakarta: Graha Ilmu.

¹¹Qalyubi, dkk. (2003). Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

¹² Irawati, Devi. Hubungan antara sistem pelayanan informasi dengan dengan kepuasan pemustaka taman baca masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya. Fakultas Pendidikan Univeristas Negeri Surabaya

sirkulasi yaitu layanan yang memberikan pelayanan kepada pemustaka dalam bentuk pengembalian, peminjaman dan perpanjangan bahan pustaka.

4. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal dikatakan efektif yaitu pesan yang diterima dapat dipahami dan dimengerti oleh si pemberi atau pengirim pesan. Pesan tersebut dilakukan tindak lanjut agar perilaku atau perbuatan secara natural terjadi sehingga dapat memberikan hubungan yang baik antar pribadi dan tidak terjadinya hambatan.¹³ Komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila memenuhi 3 syarat utama yaitu:

- 1) Pesan yang diberikan oleh si pengirim dapat diterima dan dipahami secara langsung oleh komunikan;
- 2) Pesan yang di terima dapat dilakukan tindak lanjut secara sukarela;

¹³ Hardjana. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Kanisius: Jakarta.

- 3) Dapat meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dalam kehidupan sehari-hari dan juga termasuk cara dalam menerima dan meyalurkan pemikiran, gagasan, informasi, persaan dan bahkan emosional seseorang.¹⁴ Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang memiliki efek besar dalam hal mempengaruhi orang lain terutama perindividu. Hal tersebut terjadi dari seseorang yang secara langsung ikut dalam komunikasi tersebut dan langsung berjumpa tidak ada jarak yang memisahkan antara komunikan dengan komunikator.

Fungsi komunikasi interpersonal yang efektif dapat memberikan kepuasan terhadap seseorang. Komunikasi interpersonal tersebut di anggap efektif apabila seseorang dapat mengerti dan memahami pesan yang disampaikan dengan benar, dan juga memberikan respon sesuai dengan yang diinginkan si pengirim pesan.¹⁵

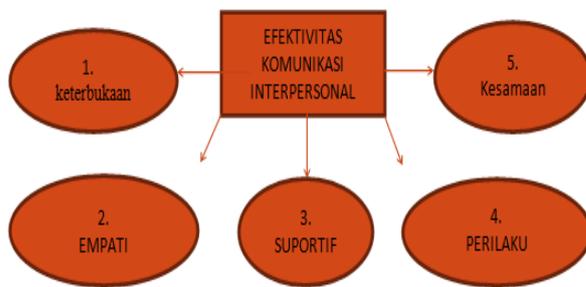
Komunikasi interpersonal yang efektif akan dapat mengantarkan

¹⁴Ibid., Suranto Aw

¹⁵ Ibid.,

kepada suatu tujuan yang hendak di capai. Sebaliknya apabila komunikasi interpersonal itu tidak berlangsung dengan baik maka hasil yang diterima biasa saja dan tidak efektif.

Adapun 5 efektivitas komunikasi interpersonal yaitu:



Gambar. 1 Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Efektivitas komunikasi interpersonal akan membantu interaksi menjadi lebih terbuka, jujur dan memuaskan. Pendekatan efektivitas komunikasi interpersonal berasal dari psikologi humanistik yang dinyatakan oleh Abraham Maslow, Gordon Allport dan Carl Rogers. Adapun efektivitasnya komunikasi interpersonal yaitu:¹⁶

1) Keterbukaan

Sikap keterbukaan dalam komunikasi antarpribadi ditunjukkan melalui 2 aspek pertama yaitu harus terbuka pada orang-orang yang berinteraksi dengan kita, kedua yaitu untuk dapat memberikan tanggapan kepada orang lain dengan jujur dan terus terang tentang segala sesuatu yang dikatakannya.

2) Empati

Empati merupakan kemampuan dalam diri seseorang untuk dapat menempatkan dirinya sendiri pada peranan orang lain.

3) Perilaku Supportif

Perilaku supportif merupakan peran seseorang dalam menghadapi suatu masalah dan tidak bersikap bertahan. Perilaku supportif terdiri dari 3 bagian yang penting dalam efektivitas komunikasi interpersonal yaitu:

a) Deskriptif

Maksudnya suasana akan menimbulkan sikap saling supportif.

b) Spontanitas

Maksudnya spontanitas yaitu seseorang yang terbuka dan berterus terang atau apa adanya mengenai hal yang dipikirkannya.

¹⁶Sendjaja, Djuarsa. (2013). Pengantar Ilmu Komunikasi Ed 2, Tangerang Selatan, Universitas Terbuka

c) Profesionalisme

Profesionalisme maksudnya yaitu seseorang yang memiliki pemikiran dan sikap terbuka sehingga memiliki kemauan dalam mendengarkan pandangan yang berbeda.

4) Perilaku Positif

Perilaku positif maksudnya yaitu komunikasi yang bersifat menunjukkan sifat dan perkataan yang positif.

5) Kesamaan

Kesamaan dalam komunikasi interpersonal meliputi dua hal yang berbeda yaitu kesamaan dalam bidang pengalaman di antara para pelaku, selanjutnya kesamaan dalam percakapan di antara para pelaku komunikasi.

Adapun menurut Devito (1997) menyatakan adanya 5 sikap positif yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan dalam merencanakan komunikasi interpersonal yaitu:

1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan merupakan sikap yang dapat menerima masukan dari seseorang dan dapat menyampaikan informasi yang

penting kepada seseorang tersebut. Keterbukaan juga merupakan kesediaan dalam membuka diri dan menyampaikan informasi yang biasanya di tutupi asalakan tidak bertentangan dengan asas kepatuhan. Sikap keterbukaan ditandai dengan sikap yang jujur dalam memberikan respon terhadap komunikasi tersebut.

2. Empati (*emphaty*)

Empaty merupakan kemampuan seseorang dalam merasakan keadaan orang lain terjadi pada dirinya dan dapat memahami sesuatu yang dialami orang lain. Sikap empati yang dimiliki seseorang dapat memberikan motivasi dan pengalaman dari diri orang tersebut kepada orang lain. Empati akan menjadi filter untuk dapat memahami esensi dari setiap keadaan di sekitar kita.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif merupakan hubungan yang terjadi dengan adanya sikap mendukung. Respon yang efektif merupakan respon yang bersikap lugas atau spontan.

4. Sikap Positif (*positiviness*)

Sikap positif dapat di lihat dalam bentuk perilaku seseorang yang baik. Komunikasi interpersonal dalam bentuk sikap positif dapat memiliki pemikiran yang positif dan perasaan positif bukan berprasangka buruk dan curiga. Perilaku sikap positif dalam komunikasi interpersonal tindakan yang dilakukan adalah yang relevan sesuai dengan tujuan komunikasi interpersonal yaitu secara nyata dalam melakukan kegiatan untuk menjalin kerjasama. Sikap positif dapat ditunjukkan dalam berbagai macam sikap antara lain:

- 1) Menghargai orang lain
- 2) Berfikir positif kepada orang lain
- 3) Tidak mencurigai orang lain
- 4) Meyakini kepentingan terhadap orang lain
- 5) Memberikan penghargaan dan pujian kepada orang lain
- 6) Bekerjasama dalam menjalin komitmen dengan orang lain.

5. Kesetaraan (*requality*)

Kesetaraan merupakan pengakuan dari berbagai pihak (kedua belah pihak) dalam

memiliki kepentingan yang sama sama berharga dan saling memerlukan. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal yaitu suatu pengakuan atau kesadaran dalam menempatkan diri setara dengan lawan komunikasi tersebut. Adapun indikator kesetaraan yaitu:

- 1) Dapat menempatkan diri setara dengan orang lain
- 2) Menyadari adanya kepentingan yang berbeda
- 3) Mengakui pentingnya kehadiran dari orang lain
- 4) Tidak memaksakan kehendak kepada orang lain
- 5) Dapat menjalin komunikasi dua arah
- 6) Saling memerlukan
- 7) Sarana komunikasi terjalin dengan akrab dan nyaman

Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas komunikasi interpersonal dapat terjalin dengan baik harus dapat menerapkan 5 sikap positif dalam berkomunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Apabila salah satu sikap positif tersebut tidak ada dalam

berkomunikasi interepersonal, maka komunikasi tersebut tidak akan terlaksana dengan baik dan tidak efektif.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penulisan ini yaitu deskriptif kualitatif. Metode penelitian ini disebut juga dengan penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*).¹⁷ Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. Penulis mengamati bagaimana komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka secara langsung.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan hasil wawancara dengan beberapa pemustaka adapun efektivitas komunikasi interpersonal di bagian layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia yaitu:

1) Keterbukaan

Pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia, keterbukaan (*openness*) komunikasi interpersonal oleh pustakawan kepada pemustaka tidak terjalin dengan baik. Pada bagian layanan sirkulasi terdapat 2 orang yang bertugas dalam melayani pemustaka, akan tetapi petugas tersebut tidak berlatar belakang pendidikan perpustakaan. Pustakawan tidak dapat memberikan informasi secara terbuka mengenai hal-hal yang dipertanyakan oleh pemustaka. Bahkan pemustaka merasa kurang berinteraksi dengan pustakawan di bagian layanan sirkulasi.

2) Empati

Hasil wawancara dari salah satu pemustaka yang menghilangkan koleksi perpustakaan, pustakawan menegur dengan nada yang tinggi sehingga pemustaka merasa ketakutan dan cemas. Pustakawan tidak memiliki rasa empati terhadap pemustaka tersebut dengan kondisi yang dialami oleh pemustaka. Sebaiknya sikap pustakawan tidak perlu bernada

¹⁷ Sugiyono, 2010. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta).

tinggi untuk menegur pemustaka yang menghilangkan koleksi, cukup dengan menasehati dengan baik dan memproses sesuai dengan aturan dan prosedur yang ada di perpustakaan.

3) Perilaku Suportif

Perilaku suportif dalam komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka tidak juga tidak terjalin dengan baik. Pustakawan jarang memberikan suport kepada pemustaka mengenai masalah yang dihadapi pemustaka yaitu masalah di bagian perpustakaan maupun masalah dilingkungan kampus. Sebagai contoh, mahasiswa yang terlambat membayar buku karena alasan tertentu, pustakawan dibagian layanan sirkulasi tidak memberikan suport kepada pemustaka, akan tetapi memberi tahu secara keras agar segera dilunasi uang denda.

4) Perilaku Positif

Perilaku positif yang terjadi saat komunikasi interpersonal antara pustakawan tidak terlaksana dengan baik. Apabila pemustaka hendak meminjam koleksi atau mengembalikan

koleksi, pemustaka harus bersabar menunggu karena pustakawan jarang berada atau duduk di bagian layanan sirkulasi, sehingga kegiatan peminjaman dan pengembalian tidak berjalan dengan efektif. Perilaku yang seperti ini perlu di perbaiki oleh pustakawan, agar dalam proses pada layanan sirkulasi dapat terlaksana dengan lancar.

5) Kesamaan

Tidak ada kesamaan dalam komunikasi interpersonal, karena pemustaka merasa takut dan segan kepada pustakawan sehingga jarang terjadinya komunikasi antar pribadi. Kesamaan dalam bidang keilmuaan juga tidak ada, karena di Universitas Sari Mutiara Indonesia memiliki jurusan Ilmu Perpustakaan sedangkan pada layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia tidak berlatar belakang pendidikan perpustakaan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka di bagian layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia tidak berjalan dengan baik. Adanya ketidakterbukaan informasi dan ketakutan pemustaka dalam berinteraksi pada layanan sirkulasi karena respon yang kurang baik dari pustakawan. Pustakawan pada layanan sirkulasi tidak berlatar belakang pendidikan perpustakaan, sehingga jarang memberikan informasi berkaitan kebutuhan pemustaka.

Sarannya yaitu supaya pustakawan lebih memahami apa itu komunikasi interpersonal sehingga dapat berkomunikasi dan memberikan informasi berkaitan dengan layanan sirkulasi secara baik dan efektif kepada pemustaka. Efektivitas komunikasi interpersonal harus dapat dipahami oleh pustakawan karena selalu berinteraksi dengan pemustaka. Selanjutnya di bagian layanan sirkulasi haruslah tamatan pendidikan bidang ilmu perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lasa, Hs. (1993). *Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Muhammad Arni. (2007). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardjana. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Kanisius: Jakarta.
- Irawati, Devi. Hubungan antara sistem pelayanan informasi dengan dengan kepuasan pemustaka taman baca masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya. Fakultas Pendidikan Univeristas Negeri Surabaya
- Qalyubi, dkk. (2003). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sendjaja, Djuarsa. (2013). *Pengantar Ilmu Komunikasi Ed 2*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Sugiyono. (2010) . *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhernik. 2006. Superior dan Layanan Prima Sebagai

bentuk Layanan Berkualitas
bagi Pustakawan Profesional,
“Buletin Media Informasi dan
Komunikasi Kepustakawanan.
Volume 1, Nomor 2. Juli-
Desember. Surabaya:
Universitas Airlangga

Sulistyo Basuki. (1994). *Periodisasi
Perpustakaan Indonesia.*
Bandung: Remaja
Rosdakarya

Suranto Aw. (2011). *Komunikasi
Interpersonal.* Yogyakarta:
Graha Ilmu.

Sutarno Ns. (2008). *Kamus
Perpustakaan dan Informasi.*
Jakarta: Jala Permata.

Suwarno, Wiji. (2009). *Psikologi
Perpustakaan.* Jakarta:
Sagung Seto.

Undang-Undang Perpustakaan Pasal
1 Tahun 2014

MENPAN
Nomor:132/KEP/M.PAN/12/2016

Kamus Besar Bahasa Indonesia
Kontemporer