

Peran pustakawan dalam membangun komunikasi efektif untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan

¹Diah Qonita Rahma, ²Fitrimawati, ³Eny Supriati, ⁴Ayu Wulansari, ⁵Antis Ramayanti

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Ponorogo, ^{3,5}Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, ⁴Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Email: ¹diahrahma428@gmail.com, ²fitrimawati6@gmail.com, ³enysupriati@iainponorogo.ac.id, ⁴ayu_lib@umpo.ac.id, ⁵antisramayanti92@gmail.com

Abstract

Effective communication is the backbone of all human interactions, especially in service contexts like libraries. This article explores how good and effective communication improves library services, focusing on a case study at the Muhammadiyah University Ponorogo Library. Through qualitative descriptive research methods that include observation, interviews, and documentation, the results show the crucial role of effective communication in improving service standards at the Muhammadiyah University Ponorogo Library, considering theories, especially Diniaty's approach, namely the importance of communication in changing user attitudes and behavior. Good communication between librarians and users, especially in rule enforcement, significantly improves compliance with regulations. Apart from that, the dedication of librarians to providing optimal service solutions, in line with the Wijayanti concept, is further strengthened by effective communication in managing services in the library. Recommendations for improving service quality include expanding efforts to strengthen effective communication among all library stakeholders through training and developing communication skills for staff, which is expected to create a better communication environment and, in turn, improve user experience in using library services.

Keywords: Effective Communication, Library Services, Librarians

Abstrak

Komunikasi yang efektif merupakan tulang punggung dari segala interaksi manusia, terutama dalam konteks pelayanan seperti perpustakaan. Artikel ini mengeksplorasi bagaimana komunikasi yang baik dan efektif berperan dalam meningkatkan layanan perpustakaan, dengan fokus pada studi kasus di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Melalui metode penelitian deskriptif kualitatif yang mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi, Hasil menunjukkan peran krusial komunikasi yang efektif dalam meningkatkan standar pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, mempertimbangkan teori-teori, terutama pendekatan Diniaty, yakni pentingnya komunikasi dalam mengubah sikap dan perilaku pengguna. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara pustakawan dan pemustaka, khususnya terkait dengan penegakan aturan, berperan signifikan dalam memperbaiki ketaatan terhadap peraturan. Selain itu, dedikasi pustakawan dalam memberikan solusi layanan yang optimal, sejalan dengan konsep Wijayanti, semakin diperkuat oleh komunikasi yang efektif dalam mengelola pelayanan di perpustakaan. Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan mencakup perluasan upaya untuk memperkuat komunikasi yang efektif di antara semua pemangku kepentingan perpustakaan melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan komunikasi bagi staf, yang diharapkan akan menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih baik dan, pada gilirannya, meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Kata kunci: Komunikasi Efektif, Layanan Perpustakaan, Pustakawan

Pendahuluan

Dalam era informasi yang berkembang pesat, perpustakaan telah bertransformasi dari sekadar tempat penyimpanan buku menjadi pusat informasi dan pembelajaran yang dinamis. Perubahan ini

menuntut adaptasi signifikan dalam layanan serta peningkatan keterampilan sumber daya manusia yang mengelolanya. Pustakawan, sebagai garda terdepan dalam pelayanan perpustakaan, memainkan peran vital dalam menjembatani kebutuhan informasi masyarakat dengan sumber daya yang tersedia. Untuk itu, kemampuan komunikasi yang efektif menjadi salah satu keterampilan esensial yang harus dimiliki oleh pustakawan, guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara menyeluruh.

Komunikasi efektif melibatkan tidak hanya kemampuan berbicara dan mendengarkan, tetapi juga pemahaman mendalam tentang kebutuhan pengguna perpustakaan. Pustakawan harus dapat mengidentifikasi dan mengartikulasikan kebutuhan tersebut dengan akurat serta menyediakan solusi yang tepat. Dengan meningkatnya kompleksitas dan keragaman informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, pustakawan dituntut untuk peka terhadap berbagai media informasi dan teknologi yang terus berkembang. Keberhasilan pustakawan dalam berkomunikasi secara efektif menentukan seberapa baik perpustakaan dapat memenuhi ekspektasi penggunanya, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Dalam persaingan dengan berbagai sumber informasi digital yang mudah diakses, pustakawan perlu menunjukkan nilai tambah unik dari layanan perpustakaan melalui kemampuan komunikasi yang unggul, menjadikan mereka kunci utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan di era digital ini.

Komunikasi merupakan sesuatu yang mendasar dalam kehidupan kita sehari-hari terutama kebutuhan untuk berinteraksi, sosialisasi, informasi dan edukasi. Perpustakaan berhubungan dengan informasi yang akan digunakan oleh pemustaka untuk kepentingan-kepentingan yang terkait dengan perannya sebagai makhluk sosial. Informasi yang disampaikan maupun yang di terima oleh elemen-elemen yang terkait dengan perpustakaan tentu membutuhkan komunikasi yang efektif agar diterima dengan baik. Di sinilah letak urgensi komunikasi sebagai penghubung antara pustakawan dengan pemustaka untuk membangun relasi ideal antara pustakawan dengan pemustaka. Bagaimanapun juga, peran pustakawan dalam menyampaikan setiap informasi yang ada dan yang dibutuhkan pemustaka sangatlah signifikan. (Herlina, 2021, p. 2)

Siti Laela Herlina (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "Peranan Komunikasi Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat" menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan objek penelitian di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. Hasil analisis menunjukkan bahwa pustakawan harus mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator, mediator, dan motivator. Keberhasilan komunikasi pustakawan diukur berdasarkan pengaruhnya terhadap etika penyampaian komunikasi melalui konsep 3A, yaitu *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan) (Herlina, 2021).

Saragih (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Melalui Media Sosial di Masa Pandemi Covid-19" menggunakan metode studi literatur dengan objek penelitian di perpustakaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 telah meningkatkan kebutuhan informasi masyarakat terkait perkembangan pandemi. Perpustakaan, sebagai lembaga informasi, harus cepat tanggap dalam membaca situasi dan mengambil tindakan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Pustakawan dapat memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi dan memberikan layanan konsultasi terkait perkembangan wabah, sehingga peran mereka tidak hanya sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai konsultan yang membantu masyarakat dalam memahami situasi pandemi.

Kedua penelitian ini menegaskan bahwa kemampuan komunikasi yang baik dari pustakawan sangat penting dalam adaptasi peran mereka sebagai penyedia informasi dan konsultan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

Peran pustakawan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan telah menjadi fokus utama dalam konteks perubahan dinamis dunia perpustakaan. Di era akses informasi yang semakin luas dan perkembangan teknologi yang pesat, komunikasi yang efektif menjadi kunci untuk memastikan bahwa pemustaka mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan memahami pentingnya peran komunikasi dalam memperbaiki layanan perpustakaan, pustakawan dapat menjadi agen perubahan yang efektif dalam memenuhi harapan pemustaka dan mendukung perkembangan institusi perpustakaan secara keseluruhan. Artikel ini akan menganalisis bagaimana peran pustakawan dalam membangun komunikasi yang efektif berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan perpustakaan, dengan fokus pada studi kasus di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Tinjauan Pustaka

Komunikasi

Didik Hariyanto menyatakan pendapat menurut D. Lawrence Kincaid bahwa “komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian yang mendalam.”(Hariyanto, 2021, p. 20) Pertama, komunikasi dipandang sebagai ilmu pernyataan antar manusia yang bersifat umum dan aktual. Kedua, komunikasi dianggap sebagai ilmu pernyataan antar manusia yang umum, aktual, dan berfungsi untuk menyelidiki secara ilmiah pengaruh pernyataan dari awal pembuatannya hingga tersebar melalui media seperti pers dan radio, serta dampaknya terhadap penerima pesan tersebut.(Hariyanto, 2021, p. 21)

Ali Nurdin menyatakan pendapat menurut Gebner bahwa “komunikasi adalah penyajian informasi, ide, emosi, skill dan seterusnya, dengan menggunakan simbol, kata, gambar, figur, grafik, dan lain-lain. Hal ini merupakan aksi atau proses penyampaian yang biasanya disebut komunikasi.”(Nurdin, 2013, p. 9)

Amirah Diniaty mengemukakan pandangan dari beberapa ahli komunikasi. Pertama, menurut Effendi, keefektifan komunikasi terjadi ketika pesan yang disampaikan mampu mengubah sikap, pandangan, atau perilaku komunikan sesuai dengan tujuan komunikator. Kedua, menurut Pidarto, komunikasi efektif terwujud ketika pesan yang disampaikan berkualitas baik dan dapat ditangkap dengan benar oleh penerima, sehingga mendorong pencapaian tujuan organisasi dan individu baik dalam jangka waktu dekat maupun panjang. Sementara itu, Dharma menekankan bahwa komunikasi yang efektif hanya terjadi jika terdapat pemahaman yang sama antara pengirim dan penerima pesan. Pendapat Tubs juga sejalan, menyatakan bahwa komunikasi dianggap efektif ketika pesan yang dimaksud oleh pengirim sesuai dengan pesan yang diterima oleh penerima, dengan harapan tercapainya satu atau lebih hasil sebagai tujuan komunikasi.(Diniaty, n.d., p. 107)

Dari beragam pandangan para ahli tentang komunikasi menggambarkan kompleksitas dan keragaman konsep tersebut. Menurut D. Lawrence Kincaid, komunikasi adalah proses pertukaran informasi yang bertujuan mencapai saling pengertian yang mendalam antara dua orang atau lebih. Didik Hariyanto menguraikan bahwa komunikasi dapat dipandang sebagai ilmu pernyataan antar manusia yang berfokus pada pengaruh pernyataan dari pembuatannya hingga tersebar melalui media, sementara Ali Nurdin memperkaya pemahaman komunikasi dengan menekankan penyampaian informasi melalui berbagai simbol dan alat komunikasi. Selain itu, pandangan Effendi, Pidarto, Dharma, dan Tubs menyoroti aspek efektivitas komunikasi, di mana pesan yang disampaikan diharapkan mampu mengubah sikap, pandangan, atau perilaku komunikan sesuai dengan tujuan komunikator, serta menciptakan pemahaman yang sama antara pengirim dan penerima pesan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa pemahaman yang

holistik tentang komunikasi memerlukan pengakuan terhadap kompleksitas proses tersebut serta keberagaman pendekatan yang diperlukan untuk memahaminya secara menyeluruh.

Layanan Perpustakaan

Anis Zohria merangkum pandangan beberapa ahli mengenai definisi perpustakaan. Menurut Bafadal, perpustakaan adalah sebuah unit kerja yang mengelola beragam bahan pustaka secara sistematis untuk dijadikan sumber informasi bagi pengguna. Lasa HS mengemukakan bahwa perpustakaan merupakan sistem informasi yang melibatkan berbagai aktivitas seperti pengumpulan, pengolahan, pengawetan, serta penyebaran informasi. Darmono menambahkan bahwa perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengatur koleksi bahan pustaka agar dapat digunakan oleh pengguna sebagai sumber informasi dan sarana pembelajaran yang menyenangkan. (Zohriah, 2016, p. 14)

Menurut Fitriani Yanita, semua kegiatan di perpustakaan secara prinsipil ditujukan untuk pemakai perpustakaan. Kegiatan tersebut terbagi menjadi dua kelompok layanan utama, yakni layanan teknis dan layanan pengguna. Layanan teknis mencakup kegiatan back office perpustakaan, seperti pengadaan dan pengolahan bahan pustaka untuk disajikan kepada pengguna. Sementara itu, layanan pengguna merupakan kegiatan yang langsung berinteraksi dengan pengguna. Layanan sirkulasi, seperti yang dijelaskan oleh Rahayuningsih, menjadi inti dari jasa layanan perpustakaan, karena mencakup administrasi peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan proses transaksi, melainkan juga memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh. (Yanita, 2013, p. 5)

Sedangkan Wijayanti menyampaikan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan upaya memberikan informasi dan fasilitas kepada pemakai. Melalui pelayanan ini, pemustaka dapat mengakses informasi secara optimal dari berbagai sumber dan memanfaatkan beragam alat bantu penelusuran yang tersedia. (Luthfiah, Desember, p. 192)

Dari beberapa pendapat para ahli tentang perpustakaan menunjukkan pemahaman yang holistik tentang fungsi dan tujuan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Bafadal, Lasa HS, dan Darmono menekankan bahwa perpustakaan berperan sebagai sebuah unit kerja yang mengelola dan menyajikan bahan pustaka secara sistematis, serta sebagai sumber informasi dan sarana pembelajaran yang penting bagi pengguna. Fitriani Yanita memperkaya pemahaman ini dengan membagi kegiatan perpustakaan menjadi dua kelompok layanan utama, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna, di mana layanan sirkulasi memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh. Sementara itu, pandangan Wijayanti menggarisbawahi pentingnya pelayanan perpustakaan dalam memberikan informasi dan fasilitas kepada pengguna agar mereka dapat mengakses informasi secara optimal. Penulis menyimpulkan berbagai pandangan tersebut menyiratkan bahwa perpustakaan memiliki peran yang luas dalam memberikan layanan yang efektif dan memenuhi kebutuhan pengguna dalam akses dan pemanfaatan informasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif serta pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk mengamati objek penelitian dalam kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen kunci. Pengambilan sampel data dilakukan secara purposive dan snowball, dengan pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi. Analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan penelitian kualitatif menekankan lebih pada makna daripada generalisasi. (Sugiyono, 2014, p. 15)

Sedangkan pengertian studi kasus, studi kasus tidak selalu terkait dengan pendekatan kualitatif; ada beberapa yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Stake, dalam pendekatannya terhadap

studi kasus, cenderung menekankan aspek kualitatif, yang bersifat naturalistik, berdasarkan pada budaya, dan mengikuti minat fenomenologi. (Lincoln S. Y., 1994)

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati kondisi tempat yang diteliti, memahami, dan mencatat poin-poin penting. Wawancara mendalam dilakukan langsung dengan narasumber untuk mendapatkan informasi terkait topik penelitian, seperti yang dilakukan dengan pustakawan dan mahasiswa di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dalam berbagai bentuk, termasuk foto, video, dokumen, dan bukti nyata lainnya.

Hasil dan Pembahasan

Komunikasi efektif dalam hal peningkatan layanan terutama di dalam layanan perpustakaan adalah bentuk komunikasi yang harus diterapkan. Hasil penelitian ini diperoleh gambaran secara keseluruhan dalam hasil wawancara peneliti kepada informan bahwa komunikasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo dalam meningkatkan layanannya sudah terjalin dengan baik.

Komunikasi Efektif Antara Pustakawan dengan Pemustaka

Di perpustakaan, terdapat dua belah pihak yang terlibat dalam interaksi yang melibatkan komunikasi, yakni pustakawan dan pemustaka. Keterjalinan komunikasi yang efektif antara keduanya memegang peranan penting dalam memastikan layanan perpustakaan berjalan dengan baik. Pustakawan bertanggung jawab untuk memberikan bantuan, informasi, dan layanan lainnya kepada pemustaka, sementara pemustaka berinteraksi dengan pustakawan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi mereka. Komunikasi yang efektif di antara keduanya membantu memastikan pemahaman yang jelas terhadap permintaan dan kebutuhan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Sebagaimana di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Noval menyatakan bahwa informasi yang disampaikan oleh pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo telah terkirim dengan baik dan dipahami dengan mudah oleh pemustaka, bahkan mampu mengatasi masalah yang mereka hadapi saat berada di perpustakaan. *"Baik, efektif, jadi kayak ee..begitu apa yang disampaikan itu, apa yang dimaksud itu bisa langsung teratasi."* (Noval, personal communication, November 9, 2023)

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antara pustakawan dan pemustaka di perpustakaan tersebut telah berhasil, memungkinkan pertukaran informasi yang efektif dan membantu dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dengan tepat. Menurut teori Pidarto (Diniaty, n.d., p. 107), komunikasi dianggap efektif ketika pesan yang disampaikan memiliki kualitas yang baik sehingga dapat dipahami secara tepat oleh penerima, dan hal ini berkontribusi pada pencapaian tujuan baik individu maupun organisasi dalam jangka waktu yang singkat maupun panjang.

Dari pernyataan Noval menunjukkan bahwa komunikasi antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo telah efektif dalam menyampaikan informasi dan memecahkan masalah yang dihadapi oleh pemustaka. Pidarto menyatakan bahwa komunikasi efektif terjadi ketika pesan yang disampaikan memiliki kualitas yang baik sehingga dapat dipahami dengan benar oleh penerima, dan hal ini tampaknya tercermin dalam interaksi di perpustakaan tersebut. Keterhubungan antara teori dan praktik ini menegaskan pentingnya komunikasi efektif dalam mencapai tujuan baik bagi individu maupun organisasi, serta menunjukkan bahwa pendekatan komunikatif yang baik dapat berdampak positif pada pelayanan perpustakaan.

Sedangkan berdasarkan pengakuan Shofiana Mafaza bahwa, *"Ee..komunikasi antara pustakawan dan pemustaka bisa dibilang lancar, karena pustakawan telah menyampaikan informasi-*

informasi mengenai perpustakaan kepada pemustaka dengan baik dan benar.”(S. Mafaza, personal communication, Desember 2023)

Komunikasi antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo telah dianggap sebagai bentuk komunikasi yang efektif, sesuai dengan teori Dharma yang menekankan bahwa komunikasi efektif terjadi saat terjadi pemahaman yang sama antara pengirim dan penerima pesan. Pustakawan berhasil menyampaikan informasi dengan baik sehingga dipahami oleh pemustaka. Selain itu, komunikasi tersebut juga mampu menghasilkan perubahan sikap dan pandangan pemustaka, seperti yang diungkapkan oleh seorang pustakawan, dimana intervensi komunikatifnya mampu membimbing pemustaka yang kurang mematuhi prosedur perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Diniaty yang menekankan bahwa komunikasi efektif adalah yang mampu mengubah sikap, pandangan, atau perilaku komunikasi sesuai dengan tujuan komunikator. Dengan demikian, komunikasi menjadi instrumen penting dalam menciptakan kedisiplinan pemustaka dan menegakkan aturan di dalam perpustakaan tersebut, sejalan dengan pemikiran dari beberapa mahasiswa yang turut mempertegas hal ini. (Diniaty, n.d., p. 107)

Mafaza juga mengungkapkan *“Menurut saya bisa, karena mungkin sikap dari pemustaka itu yang kurang disiplin dan komunikasi nasihat dari pustakawan itu sangat apa ya..sangat membantu untuk mendisiplinkan membuat mahasiswa itu atau pemustaka itu lebih disiplin.”(S. Mafaza, personal communication, Desember 2023)*

Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin di perpustakaan dapat berdampak positif dalam membentuk kedisiplinan pemustaka. Mafaza menyatakan bahwa nasihat yang diberikan oleh pustakawan mampu membantu dalam meningkatkan disiplin pemustaka. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi efektif antara pustakawan dan pemustaka tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk membentuk sikap dan perilaku yang lebih baik. Dengan demikian, interaksi komunikatif di perpustakaan tidak hanya menjadi transaksi informasi semata, melainkan juga menjadi sarana untuk mengubah sikap dan perilaku pemustaka agar lebih patuh terhadap aturan yang berlaku di lingkungan perpustakaan.

Peran Komunikasi terhadap Pelayanan Perpustakaan

Komunikasi merupakan fondasi utama dalam menjalankan pelayanan, menjadi jembatan yang vital untuk kelancaran prosesnya. Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, peran komunikasi terbukti krusial dalam mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan. Noval mengakui pentingnya komunikasi dalam memastikan pemahaman yang tepat antara staf dan pemustaka, serta memfasilitasi pertukaran informasi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan.

“Kalo yang biasa saya lakukan itu kan dalam pelayanan kan ada yang butuh, misalkan tanya-tanya gitu, misalkan ada yang tanya, misalkan yang sering itu kayak gimana caranya masuk. Ya saya jelaskan pertama-pertama kayak scan barcode anu...kartu perpus itu. Terus ya..prosedur-prosedurnya lah terus tasnya dititipkan lalu boleh masuk. Terus misalkan ada yang belum punya kartu, itu ya dibuatkan dulu. Banyak sih, terus terkait kalo biasanya ada yang tanya-tanya tentang canva itu juga saya jelaskan. Nanti mengisi email, ya intinya melayanilah. Mengisi email, nanti masukkan kode gitu terus kalo ada yang tanya di Whatsapp juga langsung dibalas. Misalkan tanya password turnitin itu juga langsung dikirim ee..passwordnya.”(Noval, personal communication, November 9, 2023)

Dari penuturan Noval pustakawan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, terlihat bahwa komunikasi memainkan peran sentral dalam memfasilitasi kebutuhan pengguna. Pustakawan secara aktif menjelaskan prosedur akses perpustakaan, memberikan informasi tentang penggunaan fasilitas seperti Canva, dan merespons pertanyaan pengguna melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk WhatsApp. Analisis ini sesuai dengan teori Wijayanti yang menggambarkan pelayanan perpustakaan sebagai pemberian informasi dan fasilitas kepada pemakai. Pernyataan

pustakawan juga diperkuat oleh pengalaman salah satu pemustaka, menegaskan bahwa komunikasi yang efektif dalam pelayanan di perpustakaan tersebut memainkan peran kunci dalam memenuhi kebutuhan pengguna. (Luthfiyah, Desember, p. 192)

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Mafaza. *“Menurut saya komunikasi itu sangat membantu bagi pelayanan di perpustakaan. Mungkin karena adanya ee.. mungkin ada mahasiswa atau mungkin mahasiswa baru yang baru pertama kali mengunjungi tempat itu dan mungkin belum banyak yang mereka ketahui, jadi komunikasi itu memang sangat sangat penting dan sangat dibutuhkan untuk pelayanan di perpustakaan.”* (S. Mafaza, personal communication, Desember 2023)

Kemudian bentuk komunikasi efektif yang ditunjukkan pada pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yaitu dalam melayani pemustaka baru seperti menginformasikan pembuatan kartu perpustakaan. Selain itu pustakawan juga memberi informasi kepada pemustaka terkait kendala-kendala yang dihadapi pemustaka maupun langkah-langkah mengakses aplikasi atau website yang dibutuhkan mahasiswa.

Selain memberi informasi yang berguna untuk membantu pemustaka dalam hal diatas, tatik juga menyatakan bahwa *“Ya..di lantai tiga juga termasuk pelayanan mbak, sini kalo disini peminjaman, kalo dilantai tiga itu pengembalian. Untuk pengembalian sama perpanjangan itu di lantai tiga.”* (Tatik, personal communication, November 9, 2023)

Mafaza mengungkapkan pentingnya komunikasi dalam pelayanan perpustakaan, khususnya bagi pemustaka baru yang mungkin belum familiar dengan lingkungan perpustakaan. Hal ini mencerminkan komunikasi efektif yang terjadi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, terutama dalam hal memberikan informasi kepada pemustaka baru, seperti prosedur pembuatan kartu perpustakaan. Selain itu, pustakawan juga aktif memberikan panduan tentang cara mengatasi kendala yang mungkin dihadapi oleh pemustaka, serta langkah-langkah untuk mengakses aplikasi atau website yang dibutuhkan. Lebih lanjut, pustakawan juga menjelaskan tentang lokasi dan fungsi berbagai area di perpustakaan, seperti lantai tiga yang merupakan tempat untuk pengembalian dan perpanjangan koleksi. Pendekatan ini sesuai dengan konsep bahwa layanan sirkulasi menjadi ujung tombak pelayanan perpustakaan, yang berkaitan dengan aspek administrasi peminjaman dan pengembalian koleksi, sebagaimana dijelaskan oleh Yanita. (Yanita, 2013, p. 5)

Dengan demikian, pelayanan yang efektif di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo mencerminkan kesungguhan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Ini sejalan dengan prinsip-prinsip teoritis layanan perpustakaan. Keberhasilan ini tidak terlepas dari hubungan komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pemustaka, serta antara sesama pustakawan. Komunikasi yang baik menjadi pondasi bagi terciptanya lingkungan perpustakaan yang ramah dan layanan yang optimal bagi pengguna.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, terbukti bahwa komunikasi yang efektif menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui pendekatan yang disampaikan Diniaty, hasil menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin dengan baik di perpustakaan tercermin dalam cara pustakawan menyampaikan informasi kepada pemustaka, terutama terkait dengan penegakan aturan dan tata tertib perpustakaan, dengan tujuan untuk mengubah sikap pemustaka yang mungkin kurang patuh menjadi lebih baik dalam mematuhi peraturan. Selain itu, solusi pelayanan yang diberikan di perpustakaan ini, sesuai dengan teori Wijayanti, menunjukkan dedikasi pustakawan dalam memberikan layanan yang optimal, yang semakin diperkuat oleh adanya komunikasi yang efektif dalam mengelola pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo adalah dengan terus memperkuat komunikasi yang efektif, baik antara pustakawan dan pemustaka maupun di antara sesama pustakawan. Pelatihan dan pengembangan kemampuan komunikasi bagi staf perpustakaan menjadi penting untuk diperhatikan, karena hal ini dapat menjadi investasi yang berharga dalam menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih baik, yang pada gilirannya akan mendukung terciptanya pelayanan perpustakaan yang lebih optimal bagi pengguna.

Daftar Pustaka

- Diniaty, A. (n.d.). *Mengembangkan Komunikasi Efektif dalam Pembelajaran Klasikal oleh Pendidik*.
Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Umsida Press.
- Herlina, S. L. (2021). Peranan Komunikasi Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. *Universitas Islam Kalimantan MAB*, 2.
- Lincoln S. Y., D. K. N. (1994). *Hand Book of Qualitative Research*. Sage Publications.
- Luthfiyah, F. (Desember). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *Universitas PGRI Palembang*, 1.
- Nurdin, A. (2013). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. IAIN Sunan Ampel Press.
- Saragih, H. (2021). Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Melalui Media Sosial di Masa Pandemi Covid-19. *Universitas Diponegoro*.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Yanita, F. (2013). *Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan: Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan Stikes Widya Husada Semarang*. 2.
- Zohriah, A. (2016). *Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa*. 2.