

## POLA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA CILEGON

Shaira Kayla Ferdy1 Nina Yuliana2

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

### Abstrak

#### ARTICLE INFO

##### Article history:

Received Desember 2023

Revised Desember 2023

Accepted Desember 2023

Available online Desember 2023

*Kata kunci: Komunikasi Pustakawan, Layanan Perpustakaan, Pola Komunikasi*



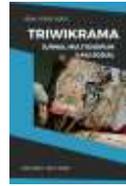
*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama*

Kurangnya proaktifitas pustakawan dalam memberikan bantuan menjadi salah satu permasalahan yang teridentifikasi dalam jurnal ini. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi pustakawan dalam meningkatkan layanan Perpustakaan Daerah Kota Cilegon. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya pola komunikasi satu arah, dua arah, dan multi arah antara pustakawan dengan pengguna perpustakaan serta antar pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Komunikasi dua arah dan multi arah

memungkinkan adanya timbal balik informasi, memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien. Hambatan seperti kurangnya kejelasan pesan dan kurangnya proaktifitas pustakawan dalam memberikan bantuan juga teridentifikasi. Upaya untuk mengatasi hambatan komunikasi termasuk penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi tambahan dan pelaksanaan perpustakaan keliling sebagai upaya penyebaran informasi kepada masyarakat.

### Abstract

*The lack of proactivity of librarian in providing assistance is one of the problems identified in this journal. Therefore, this research aims to understand the communication patterns of librarians in enhancing the services of the Cilegon City Regional Library. This research uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. Data collection methods include observation, interviews, and documentation. Findings reveal the existence of one-way, two-way, and multi-way communication patterns between librarians and library users, as well as among librarians themselves, in improving library services. Two-way and multi-way communication enable reciprocal information exchange, facilitating more effective and efficient service delivery. Challenges such as unclear messaging and the lack of proactiveness among librarian in providing assistance were also identified. Efforts to address these communication*



*barriers involve using social media as an additional communication tool and implementing mobile library services to disseminate information to the community.*

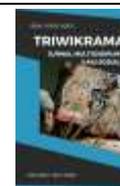
**Keywords:** *Librarian communication, Library services, Communication patterns*

## PENDAHULUAN

Banyak hambatan komunikasi di berbagai perpustakaan yang terdapat ketidakjelasan dalam menyampaikan informasi, antara pengguna maupun pustakawan mungkin mengalami kesulitan dalam memahami atau menemukan informasi yang mereka butuhkan karena penjelasan yang tidak memadai atau petunjuk yang ambigu sehingga terjadinya kesalah-pahaman. Komunikasi antar pustakawan sangat dibutuhkan dalam pelayanan (Raudah & Santi, 2018). Pola komunikasi yang tidak terarah menjadikan komunikasi yang tidak efektif baik pada pustakawan dan pengguna perpustakaan. Maka dari itu dalam pelaksanaan keterampilan dalam berkomunikasi menjadi aspek penting bagi pustakawan yang sebagian aktivitasnya berinteraksi langsung dengan pengguna. Penting bagi pengguna perpustakaan memiliki seorang pustakawan yang memiliki penguasaan terhadap sumber-sumber informasi. Yang dimana pustakawan akan menjadi pengarah pengguna untuk menemukan informasi yang efektif dan efisien agar tercapainya tujuan yang diinginkan.

Melihat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh bidang perpustakaan terutama dalam hal komunikasi, diperlukan penelitian untuk mendapatkan sebuah hasil yang menggambarkan bagaimana pola komunikasi pustakawan dalam meningkatkan pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Cilegon. Dengan adanya hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang terjadi Komunikasi adalah aktivitas dasar yang selalu dilakukan manusia. Tanpa komunikasi, manusia tidak saling terhubung satu sama lain. Komunikasi memungkinkan seseorang untuk melakukan koordinasi. Dalam hal perpustakaan, komunikasi menjadi suatu hal yang tidak bisa dipungkiri. Hal ini karena perpustakaan memiliki hubungan yang sangat erat dengan penyebaran informasi yang dibutuhkan pemustaka (Nurul Hayati, 2014). Selain itu, hubungan baik antara pemustaka dan pustakawan juga menjadi salah satu bentuk komunikasi di sebuah perpustakaan. (Cahyadi, n.d.)

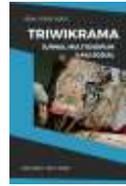
Perpustakaan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 dikatakan bahwa, "Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka". Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat yang menyediakan buku-buku ilmu pengetahuan. Salah satu sumber informasi yang bertujuan untuk melayani dan menyediakan kebutuhan pengguna akan adanya



informasi. Keberadaan perpustakaan sangat penting dalam pembangunan dunia pendidikan.

Pustakawan memiliki peran dan tanggung jawab penting dalam bidang perpustakaan, hal ini karena pustakawan adalah sarana penyampai akses terhadap pengunjung perpustakaan. (Madya Perpustakaan Universitas Bengkulu, 2017). Karena itulah, di dalam perpustakaan salah satu yang terpenting ialah kualitas dalam pelayanan. Sebelum melayani pemustaka, seorang pustakawan harus mampu mengidentifikasi informasi yang diperlukan pemustaka (Cahyadi, n.d.). Selain itu, menurut (Selviana et al., 2017), pustakawan harus menyadari bahwa setiap kata yang terkandung dalam informasi harus dapat dimengerti dengan mudah oleh pemustaka. Menurut Fatmawati (Fatmawati, 2012), menyampaikan bahwa kualitas layanan dapat diidentifikasi sebagai tingkat kesesuaian antara keinginan atau harapan pengguna dan persepsi mereka. Menurut (Ulul Albab et al., 2018), baik buruknya proses komunikasi yang terjadi di sebuah perpustakaan dapat menjadi indikasi kualitas pustakawan dalam perpustakaan tersebut. Peran pustakawan sangat besar pengaruhnya dalam kualitas pelayanan. Hal ini karena pustakawan adalah salah satu stimulus untuk menarik minat seseorang membaca dan memanfaatkan koleksi perpustakaan (Khatibah, 2014). Dalam mengelola dan memenuhi kebutuhan serta memberikan pelayanan dengan baik kepada pengguna perpustakaan dengan cara yang paling profesional, efisien dan fungsional, pustakawan dituntut untuk menguasai keahlian dalam ilmu perpustakaan dan informasi. Seorang pustakawan yang dalam kesehariannya sebagai penyedia layanan informasi harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, sehingga tercapainya komunikasi yang efektif. Tubss dan Moss (Mulyana Deddy, 2005), menyebutkan komunikasi dikatakan efektif apabila orang berhasil menyampaikan apa yang dimaksudkannya atau komunikasi dinilai efektif apabila rangsangan yang disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirim atau sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima.

Pengguna perpustakaan sangat membutuhkan berbagai macam pelayanan dalam pencarian bahan pustaka yang disediakan oleh pihak perpustakaan. Komunikasi yang efektif dan efisien bagi pustakawan yang nantinya mampu memberikan kualitas layanan prima atau disebut juga (*excellent service*) kepada pengguna layanan perpustakaan. Pustakawan perlu memikirkan layanan sebagai hal penting yang disediakan oleh perpustakaan yang berpusat dan terfokus pada pengguna perpustakaan. Untuk dapat memberikan informasi yang sesuai, pustakawan harus memiliki kapasitas yang telah ditentukan sesuai dengan standar yang dibuat oleh pihak perpustakaan masing-masing. Hal ini menjadikan para pustakawan memberikan layanan dengan optimal sehingga menghasilkan layanan prima bagi para pengguna perpustakaan (Azmar, 2015). Mengingat pelayanan harus



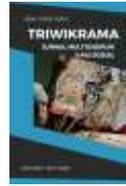
diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Nina Rahmayanty, 2013).

Hampir semua aktivitas pelayanan yang terjadi dilingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Cilegon dalam kehidupan sehari-hari tidak dapat dipisahkan dari interaksi komunikasi, yang melibatkan berbagai bentuk ekspresi seperti lisan, tulisan, gestur, bahasa tubuh, dan bentuk komunikasi lainnya. (O. uchjana Effendy, 1986) Komunikasi adalah salah satu bagian dari hubungan antar manusia baik individu maupun kelompok dalam kehidupan sehari-hari. dari pengertian ini jelas bahwa komunikasi dapat melibatkan semua pihak, bahwa tanpa adanya komunikasi disuatu lembaga tidak dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Dari hal-hal yang kecil. Baik komunikasi antar pribadi (intrapersonal communication) yaitu komunikasi dengan diri sendiri. Kemudian komunikasi antar pribadi (interpersonal communication) yaitu komunikasi antara orang-orang secara tatap muka (face to face) yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Tanpa komunikasi yang baik, pustakawan tidak dapat berinteraksi dengan kelompok individu yang satu dengan kelompok individu yang lainnya.

Mengenai penjelasan pustakawan yang merupakan pelaku langsung dalam kegiatan pelayanan membutuhkan pola komunikasi yang terarah pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksudkan dapat dipahami (Syaiful, 2004). Pola komunikasi sangat diperlukan untuk melancarkan mekanisme kinerja pustakawan, untuk mengetahui kebutuhan dan keluhan pengguna, hal ini dapat memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan pelayanan dipergustakaan serta peningkatan minat baca pengguna perpustakaan sehingga terselenggarakannya pola komunikasi dengan baik. Melalui komunikasi yang tepat dan jelas pustakawan bisa tahu bagaimana memahami dan menyampaikan informasi kepada pengguna perpustakaan, menerima informasi atau pendengar yang baik, sehingga tercapainya pelayanan yang efektif dan pustakawan dapat menjadi pustakawan yang profesional. Dalam memberikan layanan kepada pengguna perpustakaan, pustakawan perlu memiliki pola komunikasi yang dapat membuat pengguna merasa puas sehingga mereka ingin kembali mengunjungi perpustakaan.

## **METODE**

Metode penelitian yang penulis gunakan yaitu kualitatif dengan penelitian bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif dipilih karena hal yang diamati perlu pengamatan terbuka, lebih mudah berhadapan dengan realitas, kedekatan emosional antara peneliti dan narasumber sehingga didapatkan data yang mendalam.



Diharapkan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dapat mampu menghasilkan suatu uraian mendalam mengenai perilaku, tindakan, opini, maupun keinginan dan kemauan suatu individu atau organisasi yang dikaji melalui sudut pandang yang mendalam dan komprehensif. Penelitian ini berfokus pada fenomena atau kejadian yang disajikan oleh peneliti sesuai dengan judul yang diajukan sehingga penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif.

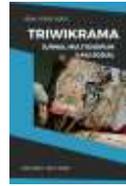
Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan induktif. Pendekatan ini mencerminkan bahwa peneliti memulai dengan fakta yang terjadi di lapangan kemudian menganalisis fakta yang relevan, dan akhirnya menarik kesimpulan. Dengan demikian, penelitian ini yang bersifat deskriptif kualitatif dan menggunakan pendekatan induktif, menggambarkan permasalahan atau kasus berdasarkan fakta khusus. Penulis mengamati, mewawancarai, dan mendokumentasikan bagaimana pola komunikasi pustakawan di Perpustakaan Daerah Kota Cilegon.

Teknik pengumpulan data yang penulis pakai yaitu dengan melakukan (Sugiyono, 2013:226) Observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Metode ini bertujuan untuk mengamati dan memperoleh informasi secara langsung pola komunikasi dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Peneliti mengamati subjek yang ada disekelilingnya baik saat berada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan. Menurut (Sugiyono, 2013:231) definisi wawancara ialah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat interpretasikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan guna mendapatkan informasi secara mendalam terkait Pola Komunikasi Pustakawan dalam meningkatkan pelayanan Kota Cilegon. Dokumen adalah catatan peristiwa, dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau yang lainnya. Adapun alat pengumpulan data yang digunakan penelitian ini khususnya wawancara yaitu perekam suara dan kamera handphone.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berada disebuah lembaga organisasi yakni perpustakaan, keberhasilan pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Daerah Kota Cilegon sangat dibutuhkannya pola komunikasi antara pustakawan dengan pengunjung perpustakaan yang membutuhkan informasi. Dengan adanya pola komunikasi yang berjalan dengan baik akan mendapatkan peningkatan pelayanan pada pengunjung perpustakaan sehingga memberikan dampak yang baik bagi perpustakaan sehingga pengunjung khususnya pengguna perpustakaan akan merasa senang untuk berkunjung kembali ke perpustakaan.

Menurut (Manga et al., n.d.), Pola komunikasi yang baik di perpustakaan memiliki pengaruh positif pada pengguna perpustakaan. Pustakawan yang berkomunikasi secara efektif dalam meningkatkan layanan dapat mempermudah



pengguna dalam mencari informasi di Perpustakaan Daerah Kota Cilegon. Salah satu strategi peningkatan layanan di perpustakaan tersebut adalah melalui pola komunikasi yang responsif, memberikan jawaban secara efisien kepada masyarakat sebagai pengguna perpustakaan dalam mencari informasi yang mereka perlukan.

Menurut peneliti pustakawan menerapkan pola komunikasi dengan merujuk pada dasar pemikiran yang dijelaskan oleh (O. U. Effendy, 1989:32) Pola komunikasi terdiri dari tiga macam yaitu:

### **Pola Komunikasi satu arah**

Dalam Komunikasi satu arah Dalam komunikasi satu arah, pesan disampaikan oleh perpustakaan tanpa memberikan kesempatan bagi penerima untuk berpartisipasi atau memberikan tanggapan.

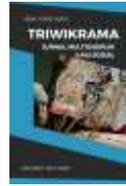
Berdasarkan hasil dari wawancara dengan informan pustakawan diperoleh data tersebut:

*“Dalam perpustakaan ini pustakawan bekerja hari senin sampai jumat dimulai pada pukul 08.00-16.00, kalau staff pelayanan bekerja di hari senin sampai sabtu, kalau sabtu dimulai pada pukul 08.00-12.00, Depan perpustakaan ada mading dan kita juga menyebarkan brosur/poster tentang lomba puisi dari sd secara langsung kepada pengunjung, selain itu kita sebar luaskan ke media sosial, situs web perpustakaan yang ada didalam ruangan pelayanan juga disediakan kita menyediakan komputer untuk pemustaka dalam mencari bahan koleksi, bahan pustaka, buku dan lainnya sehingga apa yang dicari dan dibutuhkan pengguna untuk memudahkan pemustaka dalam mencari buku”*

Menurut keterangan yang diberikan pengunjung khususnya pengguna perpustakaan pada wawancara yang dilakukan penelitian yaitu:

*“saya tertarik kesini karena selain dekat dengan rumah banyak buku-buku yang menarik, pustakawan mencarikan buku yang saya cari, pernah ada disaat saya membutuhkan buku yang saya inginkan tetapi tidak ada disini, pustakawan mengarahkan saya untuk menulis judul buku apa yang dibutuhkan, serta mengarahkan menyarankan saya untuk mencari lewat aplikasi iCilegon buku digital untuk buku yang tidak ada tersebut, nyaman disini karena ada wifi dan tidak berisik”*

Berdasarkan pernyataan informan yang telah dijelaskan bahwa Perpustakaan Daerah Kota Cilegon menyesuaikan waktu layanan, yakni dari hari Senin hingga Jumat pada pagi hingga sore, dan pada hari Sabtu pagi hingga siang, sesuai kebijakan yang telah ditetapkan. Pengguna perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kota Cilegon merasakan pelayanan yang memuaskan, dengan penyampaian informasi yang berlangsung secara satu arah oleh pegawai atau pustakawan. Media-media seperti Mading, brosur, leaflet, pamflet, poster, dan platform media sosial, termasuk website, Instagram, dan Facebook, digunakan sebagai saluran untuk sosialisasi dan publikasi. Pustakawan aktif memberikan brosur langsung kepada pengunjung, memfasilitasi akses langsung melalui media tersebut. Perpustakaan Daerah Kota Cilegon berusaha



memberikan pelayanan koleksi dan bahan pustaka yang memudahkan pengguna dalam mencari informasi sesuai kebutuhan pengguna.

### **Pola Komunikasi dua arah**

Pola komunikasi dua arah yang berlangsung antara pustakawan dan pengguna perpustakaan sehingga adanya timbal balik dari kedua belah pihak yaitu komunikator sebagai pustakawan dan komunikan sebagai pengguna perpustakaan.

Informan staff pelayanan mengatakan bahwa:

*"Saya melayani dengan memberikan informasi pada pengguna perpustakaan misalkan pengguna perpustakaan menanyakan judul buku yang dibutuhkan, dan saya menunjukkan raknya dimana buku itu berada. Namun terkadang tidak semua kebutuhan pengguna perpustakaan tentang informasi yang dicari tidak ada, biasanya kita ada pengadaan buku tahun 2022 lalu kita sediakan disitu untuk pengisian buku yang mau kita beli jadi ketika pengguna perpustakaan datang dan mencari buku yang tidak ada kita mensarankan untuk mengisi pengadaan buku ditahun berikutnya agar nanti setelah ada pengadaan berikutnya kita pilah-pilih buku mana yang perlu kita beli, untuk peminjaman kita memiliki kebijakan satu minggu tetapi untuk diperpanjang boleh"*

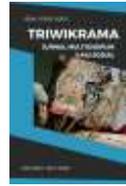
Menurut Informan pengguna perpustakaan pada wawancara yang dilakukan penelitian yaitu:

*"saya tiba dan mempertanyakan langsung tentang buku yang saya butuhkan, saya datang kesini untuk menyelesaikan tugas-tugas kuliah, disini sumber-sumber nya banyak, dan disini juga menyediakan layanan internet/ wifi secara gratis dan lingkungan perpustakaan yang bersih"*

Berdasarkan pernyataan informan yang telah dijelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan informan pustakawan Perpustakaan Daerah Kota Cilegon menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, kemampuan berkoordinasi dan berkomunikasi pustakawan kepada pengguna dalam upaya meningkatkan layanan. Komunikasi dua arah melibatkan pertukaran informasi antara kedua belah pihak secara bergantian. Pustakawan Perpustakaan Daerah Kota Cilegon bertukar informasi dengan salah satu pengunjung yang berada di dalam ruang layanan perpustakaan berpartisipasi dan selalu melayani informasi dengan jelas, dan mudah dipahami apa yang dibutuhkan pengunjung kemudian pustakawan akan mengarahkan dan menunjukkan sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau keluhan buku yang tidak ada yang dicari oleh pengunjung perpustakaan, sehingga hal ini dapat dikatakan bahwa dalam komunikasi dua arah dapat memberikan timbal balik satu sama lain dan terjadinya komunikasi yang efektif dan efisien.

### **Pola Komunikasi multi arah**

Pola komunikasi multi arah yang saling berinteraksi yang terjadi pada beberapa pihak yang berkaitan ialah pustakawan dengan beberapa pustakawan lainnya dan beberapa pengguna perpustakaan maupun masyarakat.



Jenis kegiatan layanan yang diselenggarakan Perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan Perpustakaan. Menurut Informan pustakawan dibagian ahli madya bahwa :

*"Untuk jenis kegiatan dalam meningkatkan pelayanan kita biasanya mengadakan lomba-lomba, kita juga tiap minggu mengadakan mobil perpustakaan keliling yang berada di kJ Kemudian disiapkan juga dan layanan internet gratis, mengenai buku yang tidak ada dicari oleh pengguna perpustakaan kita akan berdiskusi sesama pustakawan lainnya mengajukan pengadaan buku mana saja yang perlu dipilih untuk pengadaan selanjutnya, diskusi kalau dengan masyarakat kita mengadakan sosialisasi ke masyarakat memberikan sosialisasi tentang perpustakaan"*

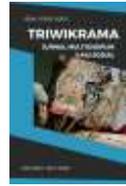
Berdasarkan pernyataan informan yang telah dijelaskan bahwa dalam komunikasi multi arah ini berupa komunikasi yang berlangsung antara pustakawan dengan beberapa pustakawan lainnya dan beberapa pengguna perpustakaan yang ada di Perpustakaan Daerah Kota Cilegon yang didalam forum tersebut saling berinteraksi melalui diskusi dengan jenis komunikasi yang ditunjukkan kepada masyarakat untuk mencapainya tujuan informasi tersebut. Dari hasil penelitian disini dalam meningkatkan pelayanan pada perpustakaan yaitu dengan mengadakan forum rapat yang berisikan beberapa pustakawan yang membahas mengenai penambahan jumlah koleksi dan jumlah bahan Pustaka sehingga pengadaan buku yang diadakan tiap tahunnya dapat dilaksanakan dan sudah terlaksanakan yang akan terselenggarakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Perpustakaan Daerah Cilegon selalu mengadakan kegiatan tahunan yaitu sosialisasi budaya membaca dan literasi, menggelar lomba-lomba mulai dari lomba bercerita, lomba puisi, lomba menulis dan lomba lainnya yang sudah menjadi kegiatan tahunan di Perpustakaan Daerah Kota Cilegon.

### **Hambatan Komunikasi**

Hambatan dalam proses komunikasi bermula dari pengirim pesan, seperti ketidakjelasan pesan yang akan disampaikan akibat perasaan atau situasi emosional. Tidak terhindar dari interaksi adalah hambatan komunikasi, yang bisa mengganggu saat berinteraksi. Pustakawan dan pengguna akan menghadapi berbagai hambatan dalam mencapai komunikasi yang efektif, sebagaimana dijelaskan oleh Effendi (2000).

### **Hambatan Semantik**

Faktor semantis berkaitan dengan penggunaan bahasa oleh komunikator sebagai sarana untuk menyampaikan pemikiran dan perasaannya kepada komunikan. Untuk menjaga kelancaran komunikasi, komunikator perlu memperhatikan gangguan semantis, karena kesalahan dalam ucapan atau tulisan dapat menyebabkan kesalah pahaman atau penafsiran yang salah, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan kesalahan komunikasi



Menurut Informan pustakawan pada wawancara yang dilakukan penelitian ialah:

*“Pengguna perpustakaan ketika mencari suatu informasi itu dia tidak tahu nama judul bukunya melainkan hanya tahu isi bukunya saja, jadi ketika ingin melakukan pencarian si pengguna perpustakaan bingung, kita sendiri sebagai pustakawan bingung apa yang pengguna cari hanya kasih tahu isinya sedangkan untuk isi dan judul itu berbeda, tidak komunikasi, ketika ada staff pelayanan pengguna perpustakaan asal masuk, dan tidak menaruh barang bawaannya diloker, rata-rata pengguna tidak menanyakan dan tidak mengisi buku kunjungan walaupun dia bukan anggota tetapi wajib untuk mengisi buku kunjungan”*

Berdasarkan dari pernyataan informan yang telah penulis uraikan bahwa terdapat ketidakjelasan dalam komunikasi pengguna yang tidak tahu judul buku, hanya isi, sehingga pustakawan kesulitan memahami apa yang sebenarnya dicari oleh pengguna. Hal ini menciptakan hambatan karena kurangnya kesesuaian dalam pemahaman informasi antara kedua pihak. Disisi lain staff pelayanan tidak secara proaktif menanyakan atau menawarkan bantuan kepada pengguna sehingga menciptakan hambatan dalam memfasilitasi pencarian informasi dan memberikan layanan yang memadai.

### **Upaya Mengatasi Hambatan**

Komunikasi efektif bergantung pada kualitas proses komunikasi individu maupun antarindividu. Keefektifan terjadi saat perilaku penerima pesan sesuai dengan yang diinginkan oleh pengirim. Hambatan dalam penyampaian atau penerimaan pesan dapat menghasilkan perilaku yang tidak diinginkan, sehingga penting untuk mengatasi hambatan tersebut dengan usaha dalam mengatasi hambatan tersebut dengan cara:

1. Menggunakan media/alat bantu

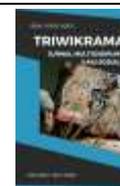
Perpustakaan Daerah Kota Cilegon memiliki akun sosial media yang cukup banyak maka seluruh informasi yang diberikan oleh pengurus yang berkaitan dengan informasi ataupun kegiatan-kegiatan seputar perpustakaan diberikan di akun tersebut, Selain itu Perpustakaan Daerah Kota Cilegon mengadakan perpustakaan keliling setiap minggunya yang bertempat di Krakatau Junction. Berdasarkan hal tersebut dapat menjadi sebuah informasi utama bagi pengguna layanan perpustakaan dan dapat menjadi media promosi untuk memperkenalkan apa saja kegiatan Perpustakaan Daerah Kota Cilegon.

2. Fasilitasi Pertanyaan

Mendorong pengguna untuk bertanya lebih lanjut atau memberikan umpan balik dapat membantu mengatasi ketidakjelasan atau kebingungan.

3. Pengulangan

Pengulangan dapat membantu pendengar dan menginterpretasikan informasi yang tidak terdengar, terutama ketika pengguna perpustakaan menanyakan



informasi banyak gangguan yang datang, Oleh karena itu dengan memberikan pengulangan maka informasi yang tersampaikan akan semakin jelas dan efektif.

#### 4. Pelatihan untuk Pustakawan

Memberikan pelatihan kepada pustakawan dalam keterampilan komunikasi interpersonal dan manajemen konflik hal ini dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam berinteraksi dengan pengguna.

#### 5. Evaluasi Sistem Komunikasi

Melakukan evaluasi terhadap sistem komunikasi yang ada untuk memastikan bahwa proses komunikasi antara pustakawan dan pengguna berjalan lancar dan efisien.

Dengan mengambil langkah-langkah tersebut, diharapkan hambatan komunikasi antara pustakawan dan pengguna dapat diatasi, memastikan bahwa informasi disampaikan dengan baik dan pengguna merasa terpenuhi.

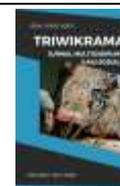
### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dapat menyimpulkan bahwa pola komunikasi dua arah dan multi arah memberikan peran besar dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Pola komunikasi yang efektif menjadi kunci utama dalam memberikan layanan perpustakaan yang optimal antara pustakawan dan pengguna. Perpustakaan Daerah Kota Cilegon menerapkan tiga pola komunikasi, yaitu satu arah, dua arah, dan multi arah.

Dalam Perpustakaan Daerah Kota Cilegon, terdapat hambatan komunikasi yang dapat mengurangi efektivitasnya. Faktor semantis menjadi kendala, terlihat dari ketidakjelasan dalam komunikasi, khususnya saat pengguna tidak mengenal judul buku dan hanya mengetahui isi, memberikan informasi yang tidak jelas sehingga pustakawan tidak memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna yang sebenarnya. Kurangnya inisiatif dari pustakawan untuk aktif bertanya atau menawarkan bantuan juga menciptakan hambatan dalam memfasilitasi pencarian informasi dan memberikan layanan yang memadai. Untuk mengatasi hambatan ini perbaikan komunikasi dapat dilakukan melalui penyediaan alat bantu seperti penyampaian pesan yang jelas, fasilitasi pertanyaan, pelatihan bagi pustakawan, dan evaluasi sistem komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dapat menyimpulkan bahwa pola komunikasi dua arah dan multi arah memberikan peran besar dalam meningkatkan layanan perpustakaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azmar, N. J. (2015). Peran pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan. *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(2), 196919.
- Cahyadi, I. N. (n.d.). *Efektivitas Komunikasi Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Unggah Mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta*.



- Effendy, O. U. (1989). *Kamus Komunikasi*. PT. Mandar Maju.
- Effendy, O. U. (2000). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. uchjana. (1986). *Dinamika Komunikasi*. Remadja Karya CV.
- Fatmawati, E. (2012). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan feb undip berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), 1–18.
- Khatibah. (2014). Komunikasi Pustakawan. *Jurnal Iqra'*, 8(1), 24–27.
- Madya Perpustakaan Universitas Bengkulu, P. (2017). Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan. In *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca* (Vol. 33, Issue 1).
- Manga, E., Sumule, M. G., Jaya Jurusan Ilmu Komunikasi, A., & Halu Oleo Kampus Bumi Thridharma Anduonohu, U. (n.d.). *POLA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN (study kasus : pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara)*.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nina Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Nurul Hayati. (2014). Komunikasi dalam Organisasi Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(1), 49–59.
- Raudah, H., & Santi, T. (2018). *KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN* (Vol. 6, Issue 2).
- Selviana, D., Nadjib, M., & Bahfiarti, T. (2017). *KOMPETENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PEMUSTAKA*. In *Jurnal Komunikasi KAREBA* (Vol. 6, Issue 1).
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Ulul Albab, J., Furbani, W., & Artikel, R. (2018). *UNIVERSITAS MATARAM INFO ARTIKEL ABSTRAK*. *Agustus*, 22(2), 112–119.