

# PERAN KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI DI UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MATARAM

Lubis, S.Sos., M.I.Kom, Widiastuti Furbani, S.Sos., M.Si

Jurusan Ilmu Perpustakaan/Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Universitas Muhammadiyah Mataram/lubis.vharoso@gmail.com

## INFO ARTIKEL

### Riwayat Artikel:

Diterima:08-06-2018

Disetujui:28-07-2018

### Kata Kunci:

Peran Komunikasi Pustakawan Peningkatan Layanan Informasi Perpustakaan

## ABSTRAK

Perpustakaan merupakan institusi yang menyediakan jasa layanan informasi, sehingga kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak kegiatan perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas pustakawan sebagai pelaksana. Kualitas pustakawan ditentukan oleh latar belakang pendidikan (keahlian), kepribadian dan kemampuan berkomunikasi. Keterampilan komunikasi sangat penting bagi pustakawan, karena dalam kegiatan layanan informasi pustakawan berhadapan langsung dengan para pengguna perpustakaan atau pencari informasi, peran seorang pustakawan di dalam sebuah perpustakaan sangat penting. Menurut Hermawan, (2006 : 56-57), Pustakawan mempunyai banyak peran antara lain, Edukator (Pendidik), Manager (Pengatur), Administrator (Pencatatan), Supervisor/penyelia (Mengawasi atau mengarahkan). Sedangkan Komunikasi mempunyai fungsi yang penting dalam manajemen. Antara lain, Fungsi informatif, Fungsi persuasi, Fungsi regulatif, Fungsi control. Peran Pustakawan sebagai educator pustakawan dalam melakukan kegiatannya secara sukarela mendidik, mengajar, dan melatih setiap pemustaka yang ingin memanfaatkan layanan informasi yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Matara, Peran Pustakawan sebagai manager, pustakawan paling tidak telah memiliki jiwa kepemimpinan terutama memimpin diri mereka agar bekerja sesuai aturan (disiplin), Peran Pustakawan sebagai administrator, bahwa seorang pustakawan harus dapat menjadi pengelola informasi yang baik serta bisa memanfaatkan teknologi, Peran Pustakawan Supervisor/penyelia, dalam melakukan pengawasan dan pengarahan telah berperan dengan melakukan koordinasi, Peran fungsi komunikasi pustakawan telah mampu berperan dengan cara memberikan informasi.

## A. LATAR BELAKANG

Salah satu aspek penting dalam perpustakaan adalah peran komunikasi pustakawan, komunikasi pustakawan merupakan tumpuan bagi perpustakaan dalam menyampaikan informasi kepada seluruh masyarakat baik buruknya perpustakaan akan sangat bergantung pada kualitas komunikasi pustakawan yang ada, terutama dalam memberikan pelayanan informasi, hal ini dikuatkan data statistik hasil riset yang dikemukakan oleh Soejono Trimo dalam Sinaga, mereka mengatakan bahwa sukses atau tidaknya pelayanan perpustakaan itu bergantung pada tiga faktor yang secara sepiantas lalu dapat dipersentasikan sebagai berikut; 5% adalah dari fasilitas dan kelengkapan gedung perpustakaan tersebut, 20% adalah akibat koleksi bahan-bahan, dan 75%

berasal dari staf perpustakaan, baik secara langsung maupun tak langsung. (2012:353)

Peran pustakawan sangat penting terutama dalam konteks komunikasi. Komunikasi merupakan sesuatu yang mendasar dalam kehidupan kita sehari-hari terutama kebutuhan untuk berinteraksi, sosialisas, informasi dan edukasi, tetapi masih begitu banyak orang yang tidak mengerti dan paham tentang komunikasi, mereka mengetahui komunikasi hanya sebatas berbicara saja, memang itu tidak salah, tetapi komunikasi yang baik dengan tujuan persuasi tidak sesederhana yang di pahami, oleh sebab itu penting komunikasi untuk dipahami bukan hanya sebatas berbicara saja tetapi komunikasi sebagai proses pengiriman ide dan gagasan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan

untuk merubah perilaku dari komunikannya. Komunikasi hampir selalu dibutuhkan di organisasi manapun tidak terkecuali perpustakaan yang bertugas dan bertanggung jawab memberikan layanan informasi kepada masyarakat.

Permasalahan yang sedang dihadapi di UPT. Perpustakaan Mataram saat ini, masih perlu upaya dalam rangka peningkatan kualitas layanan informasi, mengingat pelayanan perpustakaan saat ini menjadi ujung tombak dalam membangun citra positif perpustakaan, kualitas pelayanan yang baik sangat ditentukan oleh penerapan atau penggunaan Teknologi Informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, kondisi saat ini di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram memang telah menggunakan sistem komputaris untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka, tetapi sistem yang ada saat ini masih perlu perbaikan terutama dalam upaya memberikan kepuasan kepada pemustaka, untuk itu masalah efektivitas dan efisiensi sistem yang ada saat ini harus di tingkatkan kualitasnya untuk memenuhi ekspektasi dari pemustaka saat ini yang harus serba instan dan cepat tanpa harus berlama-lama dan bersusah paya, apa lagi sampai menunggu berjam-jam diperpustakaan hanya untuk meminjam satu buah buku, hal ini tidak boleh terjadi.

Oleh karena itu peran pustakawan saat ini sangat penting kalau berkaca pada masalah diatas, saat ini UPT. Perpustakaan Universitas Mataram sangat membutuhkan peran komunikasi pustakawan guna membangun sinergi antara pemimpin dengan bawahan dan bawahan sesama bawahan dalam upaya menciptakan terobosan-terobosan baru guna peningkatan kualitas layanan informasi yang ada di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, maka salah satu aspek yang kami lihat saat ini keterampilan komunikasi pustakawan menjadi sesuatu yang sangat penting, semakin efektif dan efisien pustakawan dalam berkomunikasi maka semakin efektif juga dalam mencari dan menemukan solusi dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi yang ada saat ini.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pustakawan dalam pelayanan informasi di perpustakaan dan mengetahui fungsi komunikasi dalam pelayanan informasi di perpustakaan.

Menurut Hermawan, (2006 : 56-57), Pustakawan mempunyai banyak peran antara lain:

a. Edukator (Pendidik)

Pustakawan adalah orang yang memberikan ilmu pengetahuan kepada pemustaka. Menurut Muhammad Tahir Ilahi (2016: 25) pendidikan adalah sebagai usaha membina dan mengembangkan pribadi manusia, baik menyangkut aspek ruhaniah dan jasmaniah.

Jadi pustakawan adalah orang yang memberikan pembinaan dan bimbingan ilmu pengetahuan kepada si pendidik (*User*) pemustaka terhadap perkembangan jasmani dan rohani menuju terbentuknya kepribadian yang utama.

b. Manager (Pengatur)

Orang yang memiliki pengalaman, pengetahuan dan keterampilan yang baik yang diakui oleh organisasi untuk dapat memimpin, mengelola, mengendalikan, mengatur serta mengembangkan organisasi dalam rangka mencapai tujuannya. Menurut Payaman J. Simanjuntak (2011:8) manajemen adalah suatu proses mengkombinasikan dan mendayagunakan semua sumber-sumber secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

c. Administrator (Pencatatan)

Proses penyelenggaraan kerja yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Hadari Nawawi dalam Makmur (2009:341) administrasi adalah rangkaian kegiatan atau proses pengendalian acara atau sistem kerja sama sejumlah orang, agar berlangsung efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan bersama.

d. Supervisor/penyelia (Mengawasi atau mengarahkan)

Seseorang yang diberikan tugas dalam sebuah perhimpunan perusahaan sebagaimana ia mempunyai kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya. Menurut Moekijat (1990:573) supervisor adalah seorang anggota dari management lini depan pertama yang bertanggung jawab atas pekerjaan dari kelompoknya kepada tingkat manajemen yang lebih tinggi. Berdasarkan konsep diatas dapat dikatakan bahwa pustakawan memiliki peran yang pertama sebagai educator maksudnya bahwa pustakawan harus mempunyai jiwa sebagai seorang pendidik yakni mendidik, mengajar, dan melatih, kedua peran pustakawan sebagai administrator, bahwa seorang pustakawan harus dapat menjadi pengelolah informasi yang baik dimana informasi jumlahnya selalu bertambah dan dapat menyajikannya dalam gram kerja di perpustakaan dan melakukan perbaikan apabila terdapat kesalahan dalam pelaksanaan program tersebut, ke empat sebagai supervisor, seorang pustakawan harus mempunyai wawasan dan pengetahuan yang luas, dan keterampilan serta dapat bekerjasama dengan sesama pustakawan dan pengguna perpustakaan.

Menurut Richard West & Linn H. Turner (2012:5) Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka.

Menurut Seiler (1988:56) memberikan definisi komunikasi yang bersifat universal. Dia mengatakan komunikasi adalah proses dengan mana simbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti. kelihatannya definisi ini proses komunikasi sangat sederhana, yaitu mengirim dan menerima pesan tetapi sesungguhnya komunikasi adalah suatu fenomena yang kompleks yang sulit dipahami tanpa mengetahui prinsip dan komponen yang penting dari komunikasi tersebut.

Menurut Hovland, Janis dan Kelley seperti yang dikemukakan oleh Forsdale (1981) adalah ahli sosiologi Amerika, mengatakan bahwa "*communication is the process by which an individual transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals*". Dengan kata-kata lain komunikasi adalah

proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkahlaku orang lain.

Berdasarkan dari prinsip umum definisi diatas bahwa pengertian komunikasi ini akan digunakan untuk memahami komunikasi organisasi, maka Arni Muhammad (2011:4) sendiri mendefinisikan komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Si pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok atau organisasi. Begitujuga halnya dengan si penerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan kelompok orang dalam organisasi, atau organisasi secara keseluruhan.

Istilah proses maksudnya bahawa komunikasi itu berlangsung melalui tahap-tahap tertentu secara terus-menerus, berubah-ubah, dan tidak ada henti-hentinya. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima saling mempengaruhi satu sama lain.

Perubahan tingkah laku maksudnya dalam pengertian yang luas yaitu perubahan yang terjadi di dalam diri individu mungkin dalam aspek kognitif, afektif atau psikomotor. (Muhammad, 2011:4-5).

Komunikasi mempunyai fungsi yang penting dalam manajemen. Keberadaannya bahkan merupakan sesuatu yang vital. (Dewi, 2007:14) beberapa fungsi komunikasi sebagai berikut:

a. Fungsi informatif

Organisasi atau perpustakaan dapat dipandang sebagai suatu system proses informasi (*informations processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu perpustakaan berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu.

Informasi yang dapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu perpustakaan. Pustakawan-pustakawan dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan dalam perpustakaan ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi didalam organisasi. Sedangkan pustakawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, di samping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti, dan sebagainya.

Sebuah organisasi seringkali perlu menyampaikan pesan kepada khalayak internal dan eksternal. Menurut Sulistyio Basuki (2015:42) informasi adalah suatu data, baik data numerik maupun verbal yang telah diolah sedemikian rupa sehingga mempunyai arti. Informasi yang dapat memungkinkan setiap orang dalam organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Informasi yang cukup diperlukan oleh semua orang dalam organisasi sesuai dengan kedudukannya. Mereka yang berada di level

manajemen membutuhkan informasi untuk membuat keputusan-keputusan atau kebijakan secara tepat untuk menghindari konflik dalam organisasi. Sedangkan, para karyawan, sebagai pelaksana operasional teknis membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, disamping informasi tentang jaminan kesejahteraan, keamanan serta hak-haknya. Dengan demikian, mereka akan dapat bekerja dengan tenang yang selanjutnya akan berdampak pada kinerja yang baik dan produktivitas organisasi atau perusahaan.

b. Fungsi persuasi

*Getting people to do what you want to do*, agar orang lain melakukan apa yang kita inginkan, dapat dilakukan melalui kekuasaan dan wewenang tidak selalu berhasil mengendalikan orang-orang yang ada dibawah kita untuk melakukan perintah kita. Oleh sebab itu, sebagai pemimpin lebih cenderung untuk melakukan persuasi pada bawahannya dari pada memberikan perintah. Pada umumnya karyawan yang melakukan pekerjaan secara sukarela akan lebih bertanggung jawab dan menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Biasanya cara persuasif ini diawali dengan menyentuh pemuasan *need* (kebutuhan) orang lain. Dalam fungsi persuasif ini, tujuan komunikasi diarahkan untuk memberikan *treatment* agar karyawan mengubah sikap, pendapat, dan perilakunya seperti yang diinginkan oleh komunikator.

c. Fungsi regulatif

Fungsi regulatif berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi ada dual hal yang mempengaruhi fungsi regulative ini. *Pertama*, atasan atau orang-orang yang berada pada tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki wewenang untuk mengendalikan semua informasi. Di samping itu, mereka memiliki kewenangan untuk memberikan perintah atau instruksi sejalan dengan *position of authority* yang melekat, namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah akan bergantung pada;

- 1) Keabsahan pimpinan dalam memberikan perintah
- 2) Kekuasaan pimpinan dalam memberikan sanksi
- 3) Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai pribadi
- 4) Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan

*Kedua*, berkaitan dengan pesan, dalam hal ini pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya karyawan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan mana yang boleh dan mana yang tidak boleh untuk dilaksanakan.

d. Fungsi kontrol

Mengkomunikasi apa yang harus dikerjakan atau tidak harus dikerjakan oleh bawahan atau manejer sekalipun sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan, kemudian memastikan bawahan standar kerja tersebut telah

dilaksanakan secara optimal. Tujuan dan fungsi kontrol ini antara lain (a) menjamin kontinuitas implementasi dari perencanaan, (b) membudayakan prosedur baku, (c) menghindari kemangkiran dan penyimpangan yang tidak berarti, (d) membina disiplin kerja, (e) sebagai motivasi yang terarah.

Fungsi kontrol dalam manajemen dapat dilakukan melalui mekanisme umpan balik. Reed Sanderlin (1982) mengumumkan tiga jenis umpan balik yang mungkin terjadi dalam sebuah organisasi yaitu:

- 1) Umpan balik informatif: dalam melakukan control informasi yang datang dari bawahan kepada atasan sangat penting karena *monitoring* kepada bawahan didasari pada informasi ini. Sebaliknya informasi dari atas kebawahan juga sangat penting agar bawahan mengetahui efektivitas kinerja mereka.
- 2) Umpan balik korektif: umpan balik yang sifatnya evaluative dan pertimbangan. Umpan balik ini dimaksudkan untuk memberikan koreksi terhadap kinerja bawahan.
- 3) Umpan balik penegasan: sebagai alat utama untuk pencapaian kinerja optimal individu dalam organisasi, biasanya dilakukan dengan memberikan gambaran terhadap prestasi kerja. Dalam aktivitas bisnis umpan balik ini tidak hanya dilakukan secara internal, tetapi juga dilakukan secara eksternal, yang secara umum biasanya dilakukan melalui aktivitas CS atau kegiatan eksternal PR.

#### e. Fungsi integratif

Setiap organisasi yang baik akan menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik karena merasa nyaman, bertanggung jawab dan memiliki merasa *esprit de corps* yang kuat. Pada umumnya digunakan dua jenis saluran yang disediakan untuk mewujudkan hal itu, yaitu saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus (*newsletter* atau buletin) dan laporan kemajuan organisasi; dan saluran komunikasi formal seperti bincang-bincang antarpribadi selama istirahat, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Melalui cara dan aktivitas ini akan tumbuh keinginan dari karyawan untuk berpartisipasi lebih besar dalam organisasi.

## B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, karena tujuannya adalah untuk mendeskripsikan dan menggambarkan apa adanya mengenai peran komunikasi pustakawan. Dalam hal ini guna menganalisis data yang diperoleh secara mendalam dan menyeluruh dengan harapan dapat diketahui bagaimana peran komunikasi pustakawan dalam meningkatkan pelayanan informasi di UPT Perpustakaan Universitas Mataram tahun 2017.

Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penelitian antara lain:

- 1) Observasi
  - Nasution (dalam Sugiyono 2013:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Metode ini digunakan untuk memperoleh data secara nyata dan mengamati secara langsung peran dan fungsi komunikasi pustakawan dalam peningkatan layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, peneliti mengamati subyek saat berada perpustakaan, dan saat berada di luar perpustakaan dengan menggunakan pedoman observasi yang telah dipersiapkan.
- 2) Wawancara
  - Esterberg (dalam Sugiyono 2013:231) mendefinisikan wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.
- 3) Dokumentasi
  - Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau atura-aturan yang telah ada. Berdasarkan uraian di atas, dalam penelitian ini peneliti mengambil dokumentasi tentang peran dan fungsi komunikasi pustakawan dalam peningkatan layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram berupa foto-foto saat melakukan kegiatan..

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran seorang pustakawan di dalam sebuah perpustakaan menurut Hermawan, (2006 : 56-57), Pustakawan mempunyai banyak peran antara lain:

- a. Edukator (Pendidik),
  - Pustakawan adalah orang yang memberikan ilmu pengetahuan kepada pemustaka. Menurut Muhammad Tahir Ilahi (2016: 25) pendidikan adalah sebagai usaha membina dan mengembangkan pribadi manusia, baik menyangkut aspek ruhaniah dan jasmaniah. Jadi pustakawan adalah orang yang memberikan pembinaan dan bimbingan ilmu pengetahuan kepada si pendidik (*User*) pemustaka terhadap perkembangan jasmani dan rohani menuju terbentuknya kepribadian yang utama.
- b. Manager (Pengatur)
  - Manajemen atau manager adalah suatu proses mengkombinasikan dan mendayagunakan semua sumber-sumber secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi Payaman J. Simanjuntak (2011:8).
  - Untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram

setidaknya kita harus memperhatikan fungsi-fungsi dari manajemen yaitu:

1) Fungsi perencanaan

Perencanaan merupakan keseleruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang terhadap hal yang akan dikerjakan pada masa yang akan datang dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan Afifudin dalam Sutikno (2012:13).

Dari pernyataan informan yang telah penulis uraikan menyatakan bahwa pustakawan telah aktif melibatkan diri dalam kegiatan perencanaan peningkatan kualitas layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, hal ini terbukti dari pernyataan informan pustakawan yang menyatakan bahwa keterlibatan mereka mulai dari menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, peningkatan kapasitas atau kemampuan pustakawan, berkoordinasi atau komunikasi sesama pustakawan dalam upaya peningkatan kualitas layanan, serta menjalankan aturan yang telah ditetapkan oleh UPT. Perpustakaan Universitas Mataram.

2) Fungsi pengaturan

Kegiatan pengaturan merupakan fungsi organik yang kedua dalam manajemen perpustakaan pengaturan merupakan aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan kerja antara orang-orang sehingga terwujud suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.. Afifuddin dalam (Sutikno. 2012:13).

Dari pernyataan informan yang telah penulis uraikan menyatakan bahwa pustakawan telah aktif melibatkan diri dalam kegiatan pengaturan peningkatan kualitas layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, hal ini terbukti dari pernyataan informan (pustakawan) yang menyatakan bahwa keterlibatan mereka mulai dari pengaturan jadwal piket, melakukan pengarahan/pendampingan kepada mahasiswa dalam pemanfaatan komputer pada layanan multimedia agar mahasiswa merasa nyaman, efektif, efisien, akurat dan tepat waktu dalam mencari dan menemukan informasi yang mereka dapatkan, berkomunikasi dan berkoordinasi dengan sesama pustakawan untuk tetap selalu berada di bagian pelayanan, hal ini, dilakukan agar tidak terjadi kekosongan pada saat pelayanan peminjaman bahan pustaka oleh mahasiswa, bekerja secara profesional taat dan disiplin waktu dalam upaya membangun persepsi mahasiswa, memberikan jaminan (Asurance) kepada mahasiswa bahwa pustakawan siap memberikan pelayanan yang baik.

3) Fungsi Evaluasi

Evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluasi atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan perencanaan pengembangan personel Kreitner dan Kinicki dalam (Wibowo, 2013:262)

Dari pernyataan informan yang telah penulis uraikan menyatakan bahwa pustakawan telah aktif melibatkan diri dalam kegiatan evaluasi peningkatan kualitas layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, hal ini terbukti dari pernyataan informan (pustakawan) yang menyatakan bahwa keterlibatan mereka mulai dari melakukan pendataan terhadap fasilitas kerja seperti computer rusak, pendataan pemanfaatan koleksi mulai dari yang sering dipinjam sampai koleksi yang tidak pernah dipinjam, melakukan peningkatan kualitas layanan dari yang manual ke automasi perpustakaan yang berbasis elektronik dengan harapan proses peminjaman bahan pustaka lebih mudah dikontrol.

c. Administrator

Proses penyelenggaraan kerja yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Hadari Nawawi dalam Makmur (2009:341) administrasi adalah rangkaian kegiatan atau proses pengendalian acara atau sistem kerja sama sejumlah orang, agar berlangsung efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan bersama.

Dari pernyataan informan yang telah penulis uraikan menyatakan bahwa pustakawan telah aktif melibatkan diri dalam kegiatan pengendalian peningkatan kualitas layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, hal ini terbukti dari pernyataan informan (pustakawan) yang menyatakan bahwa keterlibatan mereka mulai dari pengaturan jadwal piket, memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa sampai pada pemantauan lewat kamera CCTV hal ini dilakukan dalam rangka untuk melakukan pengendalian peningkatan kualitas layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram.

d. Kerjasama

Suatu perpustakaan dapat memberikan layanan yang optimal pada pemustakanya jika para pustakawan dapat bekerja sama dengan sesama pustakawannya.

Dari pernyataan informan yang telah penulis uraikan menyatakan bahwa pustakawan telah aktif melibatkan diri dalam kegiatan perencanaan peningkatan kualitas layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, hal ini terbukti dari pernyataan informan (pustakawan) yang menyatakan bahwa keterlibatan mereka mulai dari melakukan koordinasi sesama pustakawan sampai kepada pembagian dan penetapan koordinator pada masing-masing bagian layanan.

e. Supervisor/penyelia (Mengawasi atau mengarahkan)

Seseorang yang diberikan tugas dalam sebuah perhimpunan perusahaan sebagaimana ia mempunyai kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya. Menurut Moekijat (1990:573) supervisor adalah seorang anggota dari management lini depan pertama yang bertanggung jawab atas pekerjaan dari kelompoknya kepada tingkat manajemen yang lebih tinggi.

1) Pengawasan

Menurut Mokler dalam (Sutikno, 2012) mengartikan

pengawasan sebagai suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar prestasi kerja dengan tujuan perencanaan untuk mendesain sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan prestasi sesungguhnya dengan standar yang telah ditetapkan, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumberdaya perusahaan telah digunakan dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya tujuan organisasi.

Dari pernyataan informan yang telah penulis uraikan menyatakan bahwa pustakawan telah aktif melibatkan diri dalam kegiatan pengawasan peningkatan kualitas layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, hal ini terbukti dari pernyataan informan (pustakawan) yang menyatakan bahwa keterlibatan mereka mulai dari mengatur jadwal piket sore, dalam hal ini pustakawan biasanya berkoordinasi dengan cara telpon ke pustakawan yang memang saat itu sedang dapat jadwal piket sore, menggunakan CCTV dengan adanya teknologi CCTV ini pustakawan merasa terbantuan guna mengontrol aktivitas mahasiswa, selain CCTV petugas juga berkeliling dengan tujuan untuk memastikan koleksi perpustakaan dalam keadaan aman.

## 2) Mengarahkan

Pengarahan merupakan fungsi manajemen dalam sebuah perpustakaan. Pengarahan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan sesuai perencanaan untuk mencapai sasaran tertentu secara efektif dan efisien (Prastowo, 2012:36).

Dari pernyataan informan yang telah penulis uraikan menyatakan bahwa pustakawan telah aktif melibatkan diri dalam kegiatan pengarahannya peningkatan kualitas layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, hal ini terbukti dari pernyataan informan (pustakawan) yang menyatakan bahwa keterlibatan mereka mulai dari saling memahami antara satu dengan yang lainnya dalam menjalankan tugas di masing-masing unit, kemudian apabila ada mahasiswa yang tidak memahami tentang pemanfaatan koleksi yang ada di perpustakaan maka pustakawan biasanya melakukan pengarahannya sekaligus pendampingan kepada pemustaka yang hendak ingin meminjam bahan pustaka kegiatan ini dilakukan semata-mata untuk memberikan kepuasan kenyamanan kepada pemustaka dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan.

## Fungsi komunikasi pustakawan

### a. Fungsi Informasi

Secara umum menurut Bride, dalam Sutikno 2012:138 Komunikasi memiliki fungsi sebagai Informasi, maksudnya pengumpulan, penyebaran berita, data pesan dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dipahami dan bereaksi secara jelas.

Dari pernyataan informan yang telah penulis uraikan menyatakan bahwa pustakawan telah aktif

menyediakan informasi dalam kerangka peningkatan kualitas layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, hal ini terbukti dari pernyataan informan (pustakawan) yang menyatakan bahwa mereka melakukan sosialisasi terutama kepada mahasiswa baru dengan cara memanfaatkan momentum kegiatan OSPEK kampus, menyediakan informasi dalam bentuk Spanduk yang berisikan pesan-pesan tentang petunjuk teknis dari perpustakaan, melakukan pemajangan koleksi-koleksi baru di rak display yang sudah disediakan, selain itu biasanya pustakawan memberikan informasi secara langsung (mulut ke mulut) kepada pemustaka dengan cara memberikan informasi tentang keberadaan koleksi-koleksi perpustakaan yang terbaru.

### b. Fungsi Persuasi

Peroses lain dalam proses komunikasi adalah persuasi, yang secara sadar digunakan seseorang pustakawan ataupun pemimpin untuk mempengaruhi orang lain (bawahan) yang menjadi penerima pesan/informasi. Smith dalam (Budianto, 2013:209). Para penerima informasi yang terpengaruh secara sadar pula, merasakan bukan sebagai paksaan (koersif) dari pengirim. Efek positif perpuasi adalah adanya kesadaran dan kerelaan penerima untuk mengikuti pesan yang diterima.

Dari pernyataan informan yang telah penulis uraikan menyatakan bahwa pustakawan telah aktif melibatkan diri dalam kegiatan persuasi (membujuk dan mengajak sesama pustakawan) di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram guna peningkatan kualitas layanan informasi hal ini, terbukti dari pernyataan informan (pustakawan) yang menyatakan bahwa keterlibatan mereka mulai dari melakukan koordinasi tentang pembagian dan penetapan pekerjaan yang akan dilaksanakan, memberikan senyum, sapa, salam ramah kepada pemustaka dalam memberikan pelayanan, membersihkan ruangan, memberikan penerangan yang baik, mengupayakan ada AC di dalam ruangan sehingga kesemuannya ini akan memberikan kenyamanan kepada pemustaka dalam berkunjung ke perpustakaan, memberikan bimbingan pemakai agar pemustaka mengetahui tata cara dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan.

### c. Fungsi regulasi

Fungsi regulasi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu perpustakaan. Pada semua lembaga atau organisasi seperti perpustakaan, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulative ini. *Pertama*, atasan atau orang-orang yang berada dalam tatanan manajemen, yaitu mereka yang memiliki wewenang untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Di samping itu, mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur perpustakaan kemungkinan mereka ditempatkan pada lapisan atas (*position of outhority*) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana mestinya. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjelaskan perintah banyak bergantung pada:

- 1) Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah
- 2) Kekuatan pimpinan dalam memberikan sanksi

- 3) Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seseorang pemimpin sekaligus pribadi
- 4) Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan (pustakawan)

Dari pernyataan informan yang telah penulis uraikan menyatakan bahwa pustakawan telah aktif melibatkan diri dalam kegiatan regulasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram guna peningkatan kualitas layanan informasi hal ini, terbukti dari pernyataan informan (pustakawan) yang menyatakan bahwa keterlibatan pustakawan terutama dalam pengaplikasiannya, contoh tentang aturan buka tutup layanan perpustakaan mulai buka dari jam 07.00 WITA sampai 14.00 WITA dari 14.00 WITA akan ada pergantian petugas sampai dengan 18.00 WITA waktu ini berlaku di bagian layanan sirkulasi, tetapi di bagian layanan multimedia (internet) berlaku sampai 21.00 WITA setelah itu layanan baru ditutup, aturan yang lain yang dijalankan oleh pustakawan adalah mengenai teguran yang diberikan kepada pemustaka yang membawa tas, minuman dan makanan ke dalam ruang baca perpustakaan, teguran kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka, teguran kepada pemustaka yang mengambil/merobek koleksi perpustakaan tanpa sepengetahuan petugas (pustakawan) layanan sirkulasi.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dan analisis diatas dapat dikatakan bahwa pustakawan telah berperan seperti:

1. Peran Pustakawan sebagai educator pustakawan dalam melakukan kegiatannya secara sukarela mendidik, mengajar, dan melatih setiap pemustaka yang ingin memanfaatkan layanan informasi yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Mataram.
2. Peran Pustakawan sebagai manager, pustakawan paling tidak telah memiliki jiwa kepemimpinan terutama memimpin diri mereka agar bekerja sesuai aturan (disiplin), hal demikian yang selalu dipraktekkan oleh pustakawan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Mataram dengan selalu datang dan pulang tepat, bekerja sesuai dengan jobs masing-masing.
3. Peran Pustakawan sebagai administrator, bahwa seorang pustakawan harus dapat menjadi pengelolah informasi yang baik serta bisa memanfaatkan teknologi CCTV sebagai alat control dan alat pengamanan terutama dalam memberikan kenyamanan bagi perpustakaan dan juga pemustaka. Hal ini terlihat dengan adanya CCTV di Perpustakaan Universitas Mataram pustakawan merasa sangat terbantuan dalam memberi rasa aman stakawan dan juga pemustaka.
4. Peran Pustakawan Supervisor/penyelia, dalam melakukan pengawasan dan pengarahan telah berperan dengan melakukan koordinasi, komunikasi, pembagian kelompok piket sore, hal ini dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Peran fungsi komunikasi pustakawan telah mampu berperan dengan cara memberikan informasi,

melakukan persuasi dan juga membuat aturan dan menjalankan aturan sebagai pedoman dalam bekerja. Hasil wawancara dengan para informan bahwa meraka aktif memberikan informasi lewat pelayanan sikulasi, melakukan perpulasi lewat pendekatan word of mouth (mulut ke mulut) mengajak, membujuk merayu agar pemustaka secara sukarela mau datang memanfaatkan informasi dan mengikuti aturan yang berlaku di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram, membuat regulasi dengan cara membentuk kelompok piket sore.

#### Saran

Ada beberapa saran yang bisa disampaikan kepada pustakawan di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram untuk bisa dijadikan masukan terhadap peran komunikasi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram.

1. Meningkatkan kemampuan keterampilan komunikasi pustakawan, dengan mengupayakan adanya pelatihan yang berkesinambungan mengingat pentingnya komunikasi bagi pustakawan.
2. Meningkatkan peran teknologi untuk membantu dan memaksimalkan kerja pustakawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka, serta mampu memberikan rasa aman bagi pemustaka.
3. Menggalakkan promosi, seperti menyediakan mading, spanduk, brosur kegiatan workshop, bedah buku, bazaar buku, serta seminar kepastakaan, agar mampu menarik perhatian dan minat untuk memanfaatkan informasi di Perpustakaan Universitas Mataram
4. Perpustakaan perguruan tinggi khususnya sebagai lembaga yang dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika yang bersangkutan, melalui fungsinya memberikan layanan informasi, penyediaan sarana prasarana dan bahan pustaka serta menyimpan dan melestarikannya untuk berbagai kepentingan. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemenuhan informasi bagi masyarakat perguruan tinggi, tetapi juga masyarakat juga berperan untuk mengembangkan pendidikan, minat dan bakat, dan juga sebagai fasilitator, mediator, dan motivator bagi pengguna.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Bafadal, Ibrahim. 2008. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara
- Budianto, Heri. 2013. *Ilmu Komunikasi, Sekarang dan Tantangan Masa Depan*. Jakarta: Prenada Media
- Bungin, Burhan. 2013. *Sosiologi Komunikasi:Teori, Paradigma, dan sidkursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Prenada Media Group
- Djamarah, Syaiful Bahri, 2014. *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga: Sebuah Perspektif Pendidikan Islam*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dewi, Sutrisna. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset
- Iqbal, Muhammad. 2004. *Pelayanan Yang Memuaskan: Kisa, Refleksi, Arti, Strategi, SDM dan Benang*

- Merah Pelayanan*. Jakarta: PT. Media Komputindo.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka.
- Littlejohn. Stephen w. 2011, *Theories of Human Communication: Teori Komunikasi*, jakarta: Salemba Humanika.
- Morissan. 2009, *Teori Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Muhammad, Arni. 2011, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Naim, Ngainun. 2011, *Dasar-Dasar Komunikasi Pendidikan*. Jogjakarta:Ar-Ruzz Media.
- Sugiyono. 2012. *Untuk Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo\_Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Peprustakaan*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS, 2005. *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Wijayanti, Luki. 2012, *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman Edisi Ke.3* Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Yusup, Pawit M. 2012, *Perspektif Manajemen Pengetahuan, Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Pers.

### **Jurnal**

Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan, Agustina, 2013, *Pengembangan Program Membaca di Perpustakaan salah satu komponen menjadi murid melek informasi*, Vol. 1 No.1. Hal 131