

Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi melalui media sosial di Masa Pandemi Covid-19

Hafifah Saragih

Program Studi SI Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro

Korespondensi: ifahmejin@gmail.com

Abstrak

Informasi dan komunikasi sekarang ini menjadi kebutuhan utama masyarakat di tengah pandemi covid-19. Dimana sosial media memiliki pengaruh yang luar biasa dalam menyampaikan informasi dan komunikasi pada pemustaka. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui sebagaimana peran perpustakaan di masa pandemi pada sekarang ini, serta peran aktif perpustakaan dalam penyebaran informasi dan komunikasi melalui media sosial yang tidak terlepas dari kualitas dan kecakapan pemustaka, karena tentu kualitas layanan di perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kecakapan pustakawan dalam memberikan layanan. Karena Covid-19 memberikan dampak terhadap aktivitas normal di perpustakaan, begitu juga dengan layanan di perpustakaan dari sistem layanan yang awalnya berfokus pada layanan manual beralih ke sistem layanan yang berfokus pada digital. Dengan memanfaatkan metode penelitian studi literatur terhadap konsep keilmuan perpustakaan dalam berorientasi secara online di media sosial dan konsep digital library sebagai bentuk komunikasi dan informasi perpustakaan terhadap pemustaka.

Kata kunci : Layanan Perpustakaan; Perpustakaan; Peran Komunikasi; komunikasi efektif; Media Sosial; Covid-19

Abstract

Information and communication are now the main needs of society in the midst of the Covid-19 pandemic. Where social media has an extraordinary influence in conveying information and communication to users. The purpose of this writing is to find out the role of the library during the current pandemic, as well as the active role of the library in disseminating information and communication through social media which is inseparable from the quality and skills of the users, because of course the quality of service in the library is greatly influenced by the ability of librarians to provide service. Because Covid-19 had an impact on normal activities in the library, so did the services in the library, from a service system that initially focused on manual services to a digital-focused service system. By utilizing the research method of literature studies on the scientific concept of libraries in online orientation on social media and the concept of digital libraries as a form of communication and library information to users.

Keyword : Library Services; Library; Communication Role; effective communication; Social media; Covid-19

1. Pendahuluan

Dinamika informasi dan komunikasi di tengah pandemi Covid-19 memaksa lembaga informasi seperti perpustakaan harus gencar mempublikasi informasi disemua aspek yang berkaitan dengan kondisi masyarakat pada saat ini. Karena banyak kegelisahan yang dirasakan masyarakat terutama saat pandemi Covid-19, informasi dan komunikasi menjadi kebutuhan primer masyarakat. Dengan adanya pandemi ini, masyarakat selalu dihimbau untuk membatasi pergerakan sosial atau social dan *physical distancing* yang mengakibatkan semua

kegiatan harus di lakukan dari rumah seperti bekerja, kuliah, bahkan sampai berbelanja pun harus di lakukan melalui *daring smartphone* (Suharso, Arifiyana, & Wasdiana, 2020).

Informasi merupakan sumber daya yang strategis dan selalu dibutuhkan sepanjang hidup kita, dimana perpustakaan sebagai suatu lembaga yang menyediakan informasi, mengelola informasi, melestarikan informasi, dan mentransmisikan informasi kepada para pemustakanya yang membutuhkan, penggunaan koleksi bersama, dan keragaman informasi serta ketepatan layanan informasinya. Peran pustakawan yang menguasai teknologi informasi di era kemajuan dengan dukungan prasarana yang memadai serta mengikuti perkembangan zaman dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan sebagai lembaga informasi yang memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan eksistensi perpustakaan dengan mengoptimalkan peran komunikasi dimasyarakat dengan program yang bermasyarakat oleh pustakawan.

Masa pandemi Covid-19 memberikan banyak perubahan kebiasaan, termasuk perpustakaan harus mengikuti *new normal* regulasi, dimana konsep layanan perpustakaan konvensional harus berubah menjadi konsep layanan *digital library* atau perpustakaan digital. Perpustakaan harus mampu menyesuaikan diri dengan cepat, karena dengan tingginya tingkat kebutuhan informasi masyarakat saat ini maka akan banyak peluang masyarakat mendapatkan informasi yang kurang relevan, sehingga pustakawan yang berfungsi sebagai perantara penyampai informasi harus mampu berkomunikasi dengan baik, dimana kecakapan berkomunikasi yang dimiliki oleh pustakawan merupakan tumpuan bagi perpustakaan dalam menyebarluaskan informasi khususnya terkait covid – 19 ini kepada masyarakat luas. Sehingga kualitas layanan yang diberikan perpustakaan bergantung pada kecakapan komunikasi yang dimiliki oleh pustakawan (Lubis & Furbanii, 2018)

Saat ini perpustakaan dapat memberikan informasi terbaru aspek kesehatan, sosial, maupun bimbingan secara online terkait covid-19 karenanya konsep komunikasi yang efektif sangat penting untuk dikuasai oleh pustakawan bukan hanya sebatas cakap berbicara saat menyampaikan informasi tersebut tetapi konsep komunikasi yang sampai pada pembentukan sebuah inovasi dan gagasan dari pustakawan yang berperan sebagai penyampai informasi kepada masyarakat sebagai penerima informasi. Penyampaiana layanan informasi tentu tak semudah seperti biasanya saat ini kemas layanan informasi harus dibuat semenarik mungkin, maka kembali pemustaka harus memikirkan sebuah inovasi. Inovasi perpustakaan digital merupakan inovasi pengembangan dengan memanfaatkan teknologi informasi dimana

perpustakaan digital merupakan upaya sebuah perpustakaan dalam melestarikan sumber daya informasi (Saracevic, 2001). Dengan penggunaan sistem layanan yang terbuka bagi seluruh masyarakat dimana masyarakat tidak hanya sebatas membuka catatan bibliografi, tetapi juga dapat mengakses dan membaca bahan pustaka yang di inginkan. Misalnya buku dapat di tambikan dan dibaca secara virtual (Bamgbade, Akintola, Agbenu, & Ayeni, 2015)

Media sosial merupakan hal yang sangat dekat dengan masyarakat. Media sosial memiliki komponen komunikasi aktivitas publik yang mencangkup struktur sosial dimana setiap orang saling berinteraksi dan berkerja sama satu dengan yang lainnya. Masyarakat selalu menghabiskan setiap menitnya untuk membuka, melihat, dan membaca media sosial atau bahkan mempublikasikan suatu informasi yang didapat. Banyaknya informasi yang tersebar dimedia sosial, membuat masyarakat sulit untuk mengevaluasi informasi yang benar-benar di butuhkan. Inilah kesempatan bagi perpustakaan untuk memberikan layanan terkaik untuk masyarakat melalui media sosial yang tentunya melalui perantara pustakawan yang memiliki kualitas komunikasi yang baik

2. Landasan Teori

a. Peran Pustakawan

Membantu pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya adalah salah tugas utama seorang pustakawa, namun tentu seorang pustakawan memiliki banyak tanggung jawab dan kewajiban. Ada beberapa peran penting seorang pustakawan menurut Hermawan dan Zulfikar Zen yang di bahas dalam artikel Rosita Mustafa (Mustafa, Golung, & Senduk, 2018)antara lain :

a) Sebagai Pendidik

Seorang pustakawan harus mampu menjadi pendidik yang melakukan kegiatan mengajar dan pelatihan dasar yang dapat mengembangkan kemampuan pemustaka, mengembangkan kemampuan berdirik kreatif dan kritis, membina temu balik informasi dan berbaai kegiatan pendidikan lainnya yang bermanfaat bagi pemustaka

b) Sebagai Menajer Informasi

Peran yang di maksud sebagai manajer adalah sebagai menejerinformasi yang mengelola informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka, sehingga walau begitu banyak informasi yang ada di perpustakaan dan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dapat ditemukan dengan cepat apabila di perlukan

c) Sebagai Administrator

Pustakawan dituntut untuk dapat menganalisis dan mengevaluasi terkait perkembangan keberlangsungan kegiatan perpustakaan yang sudah dirancang sebelumnya untuk menjadi tolak ukur pelaksanaan kegiatan berikutnya

d) Sebagai Supervisor

Fokus pustakawan yang berperan sebagai seorang supervisor adalah fokus pada pembinaan profesional kerja antar sesama pustakawan, mencapai prestasi untuk pelayanan yang disediakan di perpustakaan, serta memiliki jiwa yang berwawasan luas.

b. Konsep Dasar Komunikasi

Komunikasi di dunia perpustakaan lebih mengarah kepada komunikasi antara pemustaka dan pustakawan. Komunikasi merupakan kebutuhan primer di perpustakaan, karena perpustakaan berhubungan dengan informasi yang akan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Informasi yang disampaikan maupun yang diterima di perpustakaan tentu membutuhkan komunikasi yang efektif agar setiap informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

Menurut Harold Lasswell kata komunikasi pada dasarnya mengarah kepada proses penyampaian suatu pertanyaan seseorang yang kemudian akan di tanggapi oleh orang yang diberikan pertanyaan. Dalam buku yang berjudul *The Structure and Function of Communication in Society* yang dituliskan oleh Lasswell terdapat pernyataan bahwa cara teraik dalam proses komunikasi apabila lengkap unsur komunikasi, yaitu: *Who Says, What In, Which Channel, To Whom, With What Effect* (Lasswell, 2007).

Berdasarkan pernyataan tersebut jelas ditunjukkan bahwa komunikasi meliputi unsur jawaban dan pertanyaan sebanyak lima, yaitu : Komunikator, pesan, Media, Komunikan, Efek atau manfaat Berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, secara sederhana proses komunikasi dapat diartikan pihak pemberi informasi membentuk sebuah pesan atau informasi yang akan disampaikan menggunakan suatu media tertentu kepada pihak penerima yang nantinya komunikasi tersebut memiliki efek tertentu (DARYON, 2018).

c. Proses Komunikasi di Perpustakaan

Perpustakaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat terkhusus dalam keadaan seperti ini tentu tidak terlepas dari komunikasi, karena melalui komunikasi maksud dan tujuan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi akan tersampaikan, begitu juga sebaliknya apabila masyarakat membutuhkan informasi maka melalui komunikasi masyarakat akan mendapatkan informasi tersebut. Letak komunikasi di perpustakaan sudah jelas antara pemustaka dengan pustakawan, ketika kedua pihak melakukan intrasi maka terjalinlah komunikasi. Meskipun pada saat ini masyarakat terus

dihimbau untuk melakukan *sosial distancing* komunikasi antara masyarakat dan pustakawan tetap bisa berjalan dengan menggunakan media.

Berdasarkan karya Lasswell ada lima unsur komunikasi agar komunikasi dapat dikatakan baik, maka proses komunikasi yang terjadi di perpustakaan akan baik juga apabila menerapkan lima unsur yang disebutkan sebelumnya. Adapun proses komunikasinya berdasarkan lima unsur yang telah ditetapkan sebagai berikut : (Lasswell, 2007)

- menanyakan informasi dengan kata “*WHAT*” dan kemudian akan mendapatkan jawaban berupa informasi yang di butuhkan
- Bertanya kepada orang yang tepat “*Who*” berarti ketika masyarakat ingin mendapatkan informasi yang relevan masyarakat harus bertanya kepada orang yang tahu informasi yang relevan seperti apa yaitu pustakawan
- Media saat mencari bahan pustaka yang dibutuhkan “*Wich Channel*” yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat adalah hal yang sangat penting saat ini, walau masyarakat sangat membutuhkan informasi bukan berarti masyarakat boleh sembarang melakukan komunikasi dengan pustakawan begitupun sebaliknya perpustakaan tidak boleh sembarangan memberikan layanan informasi, sehingga dengan memanfaatkan media sosial seperti WA, Instagram, Line dan beberapa media sosial lainnya proses komunikasi di perpustakaan tetap berjalan dengan baik
- Memastikan masyarakat berperan sebagai apa “*Whom*” artinya adalah masyarakat harus mampu memposisikan dirinya saat berkomunikasi di perpustakaan, dan posisi atau peran masyarakat adalah sebagai pemustaka yang memiliki kebutuhan informasi untuk dipenuhi oleh pustakawan
- Menemukan manfaat atau menemukan jawaban dari yang dicari “*With What Effect*” adalah masyarakat harus menemukan jawaban saat mencari informasi di perpustakaan sedangkan bagi perpustakaan efek yang dapat di rasakan adalah peningkatan dan pengoptimalan penggunaan perpustakaan di tengah covid-19 ini

3. Pembahasan

Salah satu tolak ukur untuk mengetahui tingkat kemajuan sebuah perpustakaan dapat dilihat dari pengimplementasian TI di perpustakaan, tingkat keberhasilan dari perpustakaan tersebut tidak dibatasi lagi hanya dengan fisik perpustakaan seperti gedung yang bagus, jumlah koleksi, atau jumlah pengunjung melainkan sudah sejauhmana kecanggihan yang dimiliki oleh perpustakaan (Sunu, 2014). Munculnya wabah covid-19 seperti saat ini sebenarnya menjadi tolak

ukur bagi peprustakaan selama ini sudah sejauh mana perkembangan pelayanan yang ada, hadirnya covid-19 ini secara tidak langsung bertanya kepada setiap pustakawan, masih siapkah pustakawan untuk tetap berkomunikasi atau memberikan layan kepada masyarakat dan mampukah pustakawan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat serta masih bisakah perpustakaan menjadi tempat untuk mencari informasi masyarakat.

Terjadinya komunikas oleh pustakawan dengan pemustaka adalah saat berlangsungnya aktivitas pelayanan diperpustakaan, saat ini komunikasi antara pemustaka dan pustakawan harus dilakukan menggunakan media, maka dari itu tingkat komunikasi harus diperbaiki agar layanan informasi tetap dapat berjalan dengan baik.

a. Fungsi komunikasi pustakawan ditengah pandemi covid-19 (Lubis & Furbanii, 2018)

a) Fungsi Informasi

Pustakawan harus mampu menempatkan posisinya sesuai dengan fungsinya, fungsi informasi berarti seorang pustakawan secara aktif dan berkelanjutan menyediakan informasi yang *up to date* terkait covid-19 seperti : jumlah orang yang positif covid terbaru/ data statistik, himbauan untuk beraktivitas di rumah, arahan dan saran apabila ingin keluar rumah atau cara mengatasi rasa bosan di rumah. Karena keterbatasan ruang gerak, pustakawan dapat menyampaikan informasi menggunakan media sosial dalam bentuk poster, video, atau postingan di feet sosial media. Terwujudnya fungsi penyampaian informasi tersebut membuktikan pustakawan tetap berusaha memberikan layanan walau tidak bertatap muka dan hal tersebut tentu dapat menjadi peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan

b) Fungsi Persuasi

Dalam komunikasi terdapat tahap lanjutan yaitu komunikasi persuasi dimana pada proses ini tindakan yang coba diambil oleh pustakawan adalah meyakinkan pemustaka terhadap informasi yang di berikan tanpa paksaan. Tahap ini biasanya dilakukan secara sadar oleh seorang pemberi informasi yang dalam hal ini adalah pustakawan kepada orang lain atau yang menerima informasi yang dalam hal ini adalah pemustaka yang digunakan untuk mempengaruhi penerima informasi secara sadar. Manfaat dari komunikasi persuasif ini adalah timbulnya kesadaran dari penerima informasi untuk mengikuti dan melakukan pesan yang di terima secara sadar tanpa ada paksaan dari pemberi informasi (HAMID & BUDIANTO, 2011)

Komunikasi persuasi berfungsi meningkatkan kualitas layanan informasi perpustakaan yang diberikan kepada masyarakat melalui postingan yang disebarakan lewat media sosial sesuai dengan usia penerima informasi tersebut. Untuk anak dapat

menggunakan penyebaran informasi berbentuk animasi, untuk kaum remaja dan dewasa dapat mengikuti konten yang sedang tren dengan konteks yang sesuai, sedangkan untuk lansia dapat membuat informasi yang mudah dipahami dengan bahasa yang baik dan benar.

c) Fungsi regulasi

Selama masa pandemi ini tentu kebijakan dan aturan di perpustakaan yang biasanya berlaku untuk layanan yang bersifat konvensional tidak dapat diterapkan untuk layanan yang bersifat daring/ *digital library*. Demi menjaga kualitas layanan perpustakaan, pustakawan harus membuat inovasi kebijakan yang dapat diterapkan selama masa pandemi ini. Inovasi yang dapat diterapkan antara lain membuat jadwal postingan yang rutin, membuat konten yang sama dengan bahasan yang berbeda, apabila masyarakat membutuhkan informasi tertentu akan aktif menjawab dari pukul 07.00-23.00 WIB, membuat challenge untuk pustakawan.

b. Langkah untuk membangun komunikasi efektif ditengah pandemi covid 19 (DARYON, 2018)

Komunikasi yang efektif adalah saat informasi atau pesan yang ingin disampaikan dapat tersampaikan dengan benar dan baik serta memiliki efek kepada penerima informasi. Terjadinya komunikasi efektif akan lebih mudah apabila pustakawan mampu memiliki komunikasi interpersonal. Menurut Liliweri komunikasi interpersonal adalah komunikasi efektif yang bersifat terbuka. Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal adalah pustakawan mampu menanggapi dengan baik informasi yang diterima dari pemustaka dan mampu menyampaikan informasi tersebut dengan cekatan (Liliweri, 2015). Ada tiga aspek yang mempengaruhi kualitas keterbukaan dalam komunikasi interpersonal yaitu:

- a) Terbuka kepada pemustaka, pustakawan sebagai komunikator harus mampu terbuka dalam menawarkan layanan atau bertanya apa kebutuhan kepada pemustaka. Karena komunikasi tersebut dilakukan secara daring, maka keduanya harus saling bekerjasama
- b) Pemustaka bersifat jujur, banyak masyarakat yang takut untuk menyakana atau meminta informasi kepada pustakawan disebabkan keterbatasan dalam penyampaiannya karena menggunakan media. Namun masyarakat harus menanamkan keberanian untuk bertanya agar komunikasi dapat terjalin walau menggunakan media
- c) Memiliki sifat Tanggung jawab, pustakawan harus bertanggung jawab terhadap perkataan yang di ucapkan saat komunikasi terjalin, karena

masyarakat harus mendapatkan informasi yang relevan dan berasal dari sumber yang terpercaya, sehingga apabila ada hal yang harus dipertanggungjawabkan pustakawan harus mampu mengambil sikap untuk menangani hal tersebut.

Untuk membangun komunikasi yang efektif antara pustakawan dengan masyarakat sebagai pemustaka yang kebutuhan utamanya adalah informasi relevan bukan hanya berfokus pada interaksi yang terjadi secara lisan maupun tulisan, tetapi lebih kepada karakter pustakawan dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka. Karena dengan karakter yang kokoh bersamaan komunikasi efektif tersebut akan terbangun. Ada tujuh landasan pembentukan karakter yang dapat meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal yang secara bersamaan akan terbentuk komunikasi efektif menurut (Covey, 2013) yaitu :

- Bersifat proaktif, baik pustakawan maupun pemustaka harus saling memahami kondisi saat ini, tidak memaksakan kehendak satu sama lain
- Memiliki sinergi, khususnya pustakawan tidak boleh memberikan informasi hanya sebatas tuntutan pekerjaan, namun dengan tulus membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi
- Memahami orang lain, apabila saat terjalin komunikasi terjadi kesalahpahaman maka kedua pihak yang berkomunikasi harus meminta maaf dengan tulus
- Memiliki Integritas diri dan tujuan yang jelas, pustakawan harus mampu meyakinkan masyarakat bahwa melalui perpustakaan masyarakat dapat mendapatkan informasi yang relevan
- Berkarakter jujur, berterus terang dalam menyampaikan informasi dan meminta informasi sesuai realita yang ada
- Bekerja keras, untuk sampai pada tujuan awal pustakawan harus mampu bekerja keras di tengah banyaknya kepanikan saat ini

c. kemampuan berkomunikasi pustakawan

Kemampuan berkomunikasi pustakawan adalah sebuah kompetensi yang dimiliki seorang pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, ketika kemampuan berkomunikasi pustakawan baik maka informasi yang coba disampaikan dapat tersampaikan dengan efektif (Suherman, 2009.)

Suherman menjeaskan ada beberapa kemampuan yang harus dimiliki pustakawan guna meningkatkan layanan di perpustakaan yaitu

- 1) Kemampuan berkomunikasi secara aktif, positif dan efektif.
Memiliki kemampuan komunikasi efektif adalah kemampuan berkomunikasi dimana pustakawan dapat mengerti maksud dan tujuan dari pemustaka, walau terkadang pemustaka kesulitan menyampaikan informasi yang dibutuhkan, serta pustakawan harus mampu menyampaikan dengan bahasa yang sederhana namun tetap efektif
- 2) Kemampuan memahami kebutuhan pemustaka
Sebelum melakukan pelayanan perpustakaan lebih jauh, seorang pustakawan harus mampu mengidentifikasi informasi yang sedang dibutuhkan masyarakat.
- 3) Kemampuan bekerja sama
Meliki kemampuan bekerja sama baik antar sesama pustakawan yang bersivat individu atau kelompok bahkan dengan instansi lain, kemampuan ini sangat berfungsi untuk menyalurkan dan menyerap ide untuk perkembangan pelayanan di perpustakaan.
- 4) Kemampuan menguasai keberagaman budaya
Kemampuan menguasai keberagaman budaya dan informasi membuat pustakawan lebih luas wawasannya sehingga lebih cakap dalam melakukan pelayanan di perpustakaan.

4. Simpulan

Hadirnya wabah covid-19 membuat kebutuhan informasi masyarakat terkait perkembangan covid-19 menjadi meningkat pesat. Perpustakaan sebagai salah satu lembaga informasi harus dengan cepat membaca situasi dan mengambil tindakan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Melalui pustakawan dengan memanfaatkan media sosial perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Bukan hanya sebagai penyedia informasi saja, tetapi pustakawan diharapkan dapat memberikan layanan konsultasi terkait perkembangan wabah ini. Layanan konsultasi yang dimaksud adalah layanan yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk bertanya atau berkonsultasi tentang apa saja yang dibutuhkan masyarakat, pustakawan juga diminta untuk membimbing masyarakat selama wabah ini berlangsung. Saat sedang menyampaikan informasi kepada masyarakat terbentuk

sebuah intraksi. Keberhasilan intraksi antara pemberi dan penerima informasi sangat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal yang dimiliki pustakawan, karena komunikasi adalah jembatan antara pustakawan dan pemustaka bagi informasi. Melalui komunikasi yang baik pustakawan dapat mengangkat citra layanan di perpustakaan, bukan hanya sebatas meningkatnya citra dan kualitas layanan di perpustakaan, tetapi pustakawan harus memastikan bahwa masyarakat terpenuhi kebutuhannya. Komunikasi interpersonal di perpustakaan perlu ditingkatkan lagi, karena beberapa pustakawan masih kurang optimal saat berkomunikasi dengan masyarakat. Ada beberapa unsur komunikasi di perpustakaan yang dapat meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan dan dengan menerapkan unsur komunikasi tersebut dalam menyampaikan informasi dapat memudahkan masyarakat dalam penerimaan informasi. Selain itu untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan saat masa pandemi ini ada strategi dan langkah-langkah yang disusun oleh pustakawan agar masyarakat tetap bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Karena akses untuk bergerak sangat terbatas dengan mengoptimalkan layanan melalui sosial media oleh pustakawan menimbulkan banyak tantangan baru, tetapi semua tantangan tersebut dapat teratasi apabila seorang pustakawan dapat memanfaatkan peran komunikasi interpersonal dan komunikasi efektif saat memberikan layanan informasi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangbade, B. J., Akintola, B. A., Agbenu, D. O., & Ayeni, C. O. (2015). *Comparative analysis and benefits of digital library over traditional library*. 24, 1–7.
- Covey, S. (2013). *The 7 Habits of Highly Effective People*. Free Press.
- DARYON, M. (2018). *Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan*. 25(2), 25–31. Retrieved from file:///C:/Users/Lenovo Yoga 330/Downloads/274-575-1-SM.pdf
- HAMID, F., & BUDIANTO, H. (2011). *Ilmu komunikasi : sekarang dan tantangan masa de*. Jakarta: Prenada Media.
- Lasswell, H. D. (2007). *The structure and function of communication in society*. (1948), 215–228. Retrieved from <https://pracownik.kul.pl/files/37108/public/Lasswell.pdf>
- Lubis, & Furbanii, W. (2018). PERAN KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN. *Jurnal Ulul Albab*, 22(2), 112–119. Retrieved from <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JUA/article/view/639>

- Mustafa, R., Golung, A. M., & Senduk, J. J. (2018). PRAN PUSTAKAWAN LAYANAN REFERENS PERPUSTAKAAN IAIN TERNATE UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI BAGI PEMUSTAKA. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 7(1).
- Saracevic, T. (2001). Digital Library Evaluation : Toward Evolution of Concepts. *Proquest Social Science Premium Collection*, 49(3), 350–369. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/32961891> Digital
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, D. (2020). *Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*. 4(2), 271–286. Retrieved from <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/anuva%0ALayanan>
- Suherman. (2009.). *Perpustakaan sebagai jantung sekolah: referensi pengelolaan perpustakaan sekolah*. Bandung: MQS Publishing.
- Sunu, P. (2014). PERAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DAN TEKNOLOGI INFORMASI DI ERA GLOBALISASI. *Persadha*, 12(1), 33–37. Retrieved from https://ejournal.usd.ac.id/index.php/Info_Persadha/article/view/34/30
- Liliweri, A. (2015). *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Kencana Prenada media group.

