

**ANALISIS KEMAMPUAN SOSIAL PUSTAKAWAN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN TAKALAR**

Oleh

Ummul Khaerah

Program Studi Perpustakaan dan Informasi Islam
Pascasarjana UIN Alauddin Makassar
(email: ukhaerah039@gmail.com)

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan sosial pustakawan dalam membangun kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Takalar.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, sehingga data yang diperoleh dari tempat penelitian dapat digambarkan secara deskriptif. Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Pertama*, Kemampuan sosial pustakawan dalam pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar dapat dilakukan dengan cara memahami dan membangun komunikasi dengan pemustaka untuk mengangkat citra perpustakaan, memahami karakter pemustaka agar dapat memberikan layanan yang terbaik, layanan prima atau layanan berkualitas, dan pustakawan memiliki sikap atau tingkah laku yang baik, sopan, dan bisa juga kritis tentunya untuk kepuasan pemustaka. *Kedua*, usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten dilakukan dengan cara meningkatkan profesionalisme pustakawan, mampu mencari dan menemukan informasi untuk pemustaka dengan cepat, menerapkan pelayanan yang baik, mampu melayani dengan berbasis 3S (Senyum, Salam, Sapa) termasuk ramah dan memiliki ruangan/perpustakaan yang nyaman, dan mampu menerapkan layanan prima atau layanan berkualitas (terpadu) di perpustakaan.

Implikasi penelitian ini adalah pustakawan hendaknya dapat menyapa dan memberikan senyuman kepada pemustaka ketika mereka mengunjungi perpustakaan. Senyuman dan sapaan pustakawan membuat pemustaka merasa disambut dengan baik, perlu penambahan staf yang berlatarbelakang ilmu perpustakaan, dan perlu adanya inisiatif pustakawan untuk meneliti kebutuhan pemustaka agar dapat memberikan layanan yang terbaik.

Kata kunci: Pustakawan, Kemampuan Sosial, Kualitas Layanan.

Abstract

The purpose of the research to know how the librarian ability to give services in library if takalar residence.

The reseacher use kualitatif research collecting data take from place of reseacher can figured as descriptif method with the technique through three step. Namely “collecting data, take a conclusion, verification data.

The result of the rearch showing that the first. The ability of social attitude the librarian to serve in the office can doing with build the communication with librarian to gine goog services, primary services, and satisfaction services of the visitors with three motto” smile, comfortable, and can aplicate primary services and good quality the librarian services.

The implication from the research, the librarian should be able to save the visitors and their will feel confortn anytime.

Keywords: Librarian, Social Ability, Service Quality.

I. PENDAHULUAN

Dalam layanan perpustakaan, memenuhi kebutuhan informasi pemustaka bagi perpustakaan merupakan hal yang menarik. Hal ini karena perpustakaan melayani komunitas yang terdiri atas individu-individu yang memiliki kebutuhan yang beragam. Karena itu pelayanan di perpustakaan sangat menentukan maju dan berkembangnya sebuah perpustakaan. Mereka yang memiliki profesi sebagai pustakawan diharapkan memenuhi standar etika dalam hubungan dengan pemustaka, serta profesional dalam bekerja.

Hal ini juga merujuk pada kemampuan sosial pustakawan dalam membangun kualitas layanan pada perpustakaan tempat ia bekerja. Membangun komunikasi yang baik kepada pemustaka akan berdampak pula terhadap peningkatan kualitas layanannya.

Namun kenyataan yang ada banyak pengelola perpustakaan yang belum menyadarinya. Untuk itulah perlu diusahakan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal dengan memberikan pelayanan yang baik. Hal yang dilakukan oleh pustakawan menentukan banyak tidaknya pemustaka yang datang ke perpustakaan tersebut, tentunya sejauh mana pelayanan yang mereka berikan terhadap pengunjung dan sejauh mana tingkat kepuasan mereka saat mendapatkan pelayanan di perpustakaan. Pustakawan tentunya bisa mengenal karakter dari setiap pengunjung perpustakaan, karena dengan mengetahui.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kemampuan sosial pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Takalar.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kemampuan Sosial Pustakawan

Kemampuan sosial pustakawan merupakan hal dasar yang perlu diperhatikan dalam memberikan layanan di perpustakaan. Kemampuan tersebut dapat kita lihat dari bagaiman pustakawan mampu berkomunikasi dengan

pemustaka, cara pustakawan memahami karakter pemustaka serta sikap pustakawan dalam melayani.

Kemampuan komunikasi

Komunikasi adalah cara atau seni dalam menyampaikan pesan yang dilakukan oleh seseorang dan dapat berupa ide, informasi, imbauan, anjuran, dan sebagainya serta bagaimana pesan yang disampaikan menimbulkan dampak atau efek tertentu.

Komunikasi adalah hal yang selalu dilakukan dalam kegiatan sehari-hari termasuk pada kegiatan yang ada di perpustakaan, komunikasi antara pustakawan dan pemustaka. Membangun hubungan komunikasi akan sangat mempengaruhi lembaga perpustakaan dan menjadi penentu maju dan berkembangnya. Komunikasi yang baik akan membangun kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan karena pustakawan adalah orang yang bertanggung jawab untuk mendukung proses pelayanan.

Teknik komunikasi pustakawan dalam upaya meningkatkan layanan pemustaka, diharapkan pustakawan dapat memberikan keputusan kondisional yang bermanfaat bagi pemustaka sehingga dapat mengubah pengetahuan, sikap dan perilaku mereka serta secara tidak langsung dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan perpustakaan. Teknik komunikasi dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Menyebarkan informasi, yaitu menyebarkan pesan yang dibutuhkan agar dapat dimengerti sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat.
2. Melakukan persuasif, sikap atau tindakan yang berdasarkan segi-segi psikologi yang dapat membangkitkan kesadaran individu.

Kegiatan komunikasi diarahkan kepada sesuatu yang berhubungan dengan penyampaian pesan mengenai suatu hal yang berhubungan dengan keinginan pemustaka. Inti dari komunikasi adalah sebagai transmisi informasi, mengirim dan menerima pesan. Tujuan komunikasi adalah menginformasikan dan membujuk serta meningkatkan tentang hal yang telah disampaikan. Berikut beberapa penjelasan tujuan komunikasi, yaitu:

1. Menginformasikan, komunikator harus menginformasikan mengenai suatu hal yang baru, memperjelas cara kerja pelayanan, meluruskan informasi yang salah, dan menyampaikan perubahan yang terjadi demi tercapainya suatu tujuan.
2. Membujuk, dapat membujuk penerima informasi agar dapat membentuk pilihan sehingga mengalihkan pilihan kepada hal yang di rekomendasikan.
3. Mengingat, komunikasi ini bertujuan untuk mengingatkan mengenai pesan yang telah disampaikan.

Komunikasi interpersonal menurut (Deddy 2000), adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Tujuan ini sangat penting karena mempertahankan pemustaka yang ada dengan mengingatkan mereka agar tetap memahami isi pesan tersebut. Secara singkat komunikasi berkaitan dengan upaya pustakawan dapat menyampaikan pesannya dan dipahami oleh pemustaka.

Memahami karakter pemustaka

Setiap orang memiliki karakter yang berbeda-beda seperti perilaku anak-anak berbeda dengan perilaku orang tua, perilaku remaja berbeda dengan perilaku orang dewasa. Bagi para pustakawan diperlukan untuk dapat memahami ilmu

yang mendalam tentang perilaku, hal ini dapat dipelajari dalam ilmu psikologi. Mengapa psikologi penting dipelajari dalam ilmu perpustakaan?. Menurut Daulay, Ilmu psikologi sangatlah penting bagi pustakawan. Melalui pengetahuan psikologi ini pustakawan dapat meningkatkan profesionalismenya yang akan berpengaruh terhadap kinerja layanan di perpustakaan. Para pustakawan diharapkan dapat berinteraksi dengan baik tidak hanya dengan orang lain tetapi juga mampu memosisikan dirinya dan meningkatkan kinerjanya di dunia perpustakaan.

Akan tetapi meskipun pemustaka memiliki perbedaan karakter tetapi mereka bisa dihadapi dengan beberapa perlakuan, hal tersebut yang dimaksud yaitu:

- 1) Pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan.
- 2) Pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia, dapat memenuhi kebutuhannya.
- 3) Pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat, dan respon baik dari pustakawan.

Dalam menjalin interaksi dengan pemustaka, pustakawan harus berpegang pada etika pergaulan yang telah ditentukan agar tercipta kepuasan pemustaka, yaitu:

- 1) Sopan dan santun, pustakawan diwajibkan untuk bersikap sopan santun kepada pemustaka. Sopan santun sendiri adalah budaya dari bangsa kita, dan pustakawan harus mampu menunjukkan bahwa mereka berbudaya, bagaimanapun sibuknya mereka harus menunjukkan sikap tersebut dan mampu bersahabat dengan orang lain. Untuk dapat bersikap seperti itu, pustakawan harus bersikap dan berfikir positif, dewasa, tidak egois, tulus, dan tidak cuek kepada pemustaka. Kepedulian pustakawan terhadap orang lain adalah penting terutama dalam hal melaksanakan tugas sehari-hari dengan begitu tercipta hal yang positif dari pemustaka terkait pelayanan yang diberikan di perpustakaan.
- 2) Sabar dan tidak mudah marah, dalam kehidupan sosial ditemui banyak sekali perbedaan, baik status sosial, ekonomi, pendidikan dan lainnya yang memperlihatkan karakteristik yang berbeda-beda. Misalnya ada yang sopan, sabar, pemaarah, lembut, dewasa, dan sebagainya. Dalam menanggapi perbedaan tersebut pustakawan dituntut untuk memahami dengan penuh pengertian dan harus bersikap sabar dan tidak gampang marah.
- 3) Suka menolong, manusia adalah makhluk yang pasti membutuhkan pertolongan orang lain. Menolong orang lain adalah perbuatan yang mulia oleh sebab itu sikap menolong perlu dikembangkan sejak dini dan ini sangat diperuntukkan kepada pustakawan yang memeng dalam pekerjaannya diuntut untuk melayani dan membantu pemustaka saat di perpustakaan.
- 4) Penuh perhatian, pustakawan harus mampu memperhatikan orang lain, baik dengan sesamanya, atasan, maupun pemustaka pada umumnya. Pustakawan bila ingin sukses harus memiliki sikap penuh perhatian kepada orang lain, sebab yang dihadapinya setiap saat adalah pemustaka yang sudah pasti memerlukan perhatian lebih terhadap pustakawan. Sikap perhatian kepada

orang lain adalah sikap profesional dalam kaitannya mendapatkan kepuasan dari pemustaka.

Sikap pustakawan dalam melayani

Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakanya. Bagaimanapun, kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan.

Dalam menjalin interaksi dengan pemustaka, pustakawan harus berpegang pada etika pergaulan yang telah ditentukan agar tercipta kepuasan pemustaka, yaitu:

- 1) Sopan dan santun, pustakawan diwajibkan untuk bersikap sopan santun kepada pemustaka. Sopan santun sendiri adalah budaya dari bangsa kita, dan pustakawan harus mampu menunjukkan bahwa mereka berbudaya, bagaimanapun sibuknya mereka harus menunjukkan sikap tersebut dan mampu bersahabat dengan orang lain. Untuk dapat bersikap seperti itu, pustakawan harus bersikap dan berfikir positif, dewasa, tidak egois, tulus, dan tidak cuek kepada pemustaka. Kepedulian pustakawan terhadap orang lain adalah penting terutama dalam hal melaksanakan tugas sehari-hari dengan begitu tercipta hal yang positif dari pemustaka terkait pelayanan yang diberikan di perpustakaan.
- 2) Sabar dan tidak mudah marah, dalam kehidupan sosial ditemui banyak sekali perbedaan, baik status sosial, ekonomi, pendidikan dan lainnya yang memperlihatkan karakteristik yang berbeda-beda. Misalnya ada yang sopan, sabar, pemaarah, lembut, dewasa, dan sebagainya. Dalam menanggapi perbedaan tersebut pustakawan dituntut untuk memahami dengan penuh pengertian dan harus bersikap sabar dan tidak gampang marah.
- 3) Suka menolong, manusia adalah makhluk yang pasti membutuhkan pertolongan orang lain. Menolong orang lain adalah perbuatan yang mulia oleh sebab itu sikap menolong perlu dikembangkan sejak dini dan ini sangat diperuntukkan kepada pustakawan yang memeng dalam pekerjaannya diuntut untuk melayani dan membantu pemustaka saat di perpustakaan.
- 4) Penuh perhatian, pustakawan harus mampu memperhatikan orang lain, baik dengan sesamanya, atasan, maupun pemustaka pada umumnya. Pustakawan bila ingin sukses harus memiliki sikap penuh perhatian kepada orang lain, sebab yang dihadapinya setiap saat adalah pemustaka yang sudah pasti memerlukan perhatian lebih terhadap pustakawan. Sikap perhatian kepada orang lain adalah sikap profesional dalam kaitannya mendapatkan kepuasan dari pemustaka.

Menurut (Richard D. Rowley dalam A. Karim 2011), mengatakan kompetensi yang harus dimiliki pustakawan yang mencakup sejumlah sikap yang penting dilakukan yaitu:

- 1) Komitmen dan itikad baik. Ketidakpercayaan pemustaka dapat menyebabkan kita untuk mengeluarkan energi yang besar mendorong dan mendapatkan kembali kepercayaan itu.

- 2) Empati. Empati merupakan kemampuan untuk melihat situasi dari sudut pandang pemustaka dan menghargai tanpa melihat dari mana orang tersebut berasal atau tanpa melihat pangkat jabatannya.
- 3) Fleksibilitas. Fleksibilitas dimaksudkan yaitu jika pustakawan mampu memilih respon yang maksimal untuk tujuan bersama antara pemustaka dan pustakawan.
- 4) Kecakapan. Cepat dalam merespon situasi yang mungkin terjadi pada pemustaka tanpa harus menunggu permintaan.

Dengan pendekatan komunikasi yang dilakukan pustakawan akan sangat mempengaruhi pemustaka terhadap perpustakaan, sikap yang diberikan kepada pemustaka adalah sebagai penentu merosot dan majunya sebuah instansi. Adanya komunikasi yang aktif di perpustakaan akan membangun pula keakraban dan kenyamanan antara pustakawan dan pemustaka.

B. Pustakawan dalam meningkatkan layanan

Suatu hal yang perlu diperhatikan adalah upaya untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan. Dengan mutu layanan yang tinggi perpustakaan akan memperoleh banyak pembaca dan selanjutnya akan dapat pengakuan, penghargaan dari pembaca. Karena umumnya pemustaka ingin memperoleh perhatian ketika berkunjung ke suatu perpustakaan dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik dalam arti segala keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi secara tepat dan cepat.

Upaya untuk meningkatkan mutu layanan diperpustakaan tidak boleh lepas dari kegiatan pustakawan sehari-hari. Adapun upaya yang dapat di kerjakan menurut (Daulay 2015), yaitu:

- 1) Sikap ramah dan penampilan yang baik pustakawan dalam memberikan layanan.
- 2) Promosi tentang kegiatan yang ada diperpustakaan.
- 3) Mengadakan berbagai perlombaan pengunjung teladan, lomba baca puisi, dsb.
- 4) Mengundang tokoh masyarakat atau seorang pakar untuk mengadakan seminar.
- 5) Membuat pameran perpustakaan, baik itu pameran buku dan yang lainnya yang dapat menambah pengetahuan mahasiswa.

Layanan merupakan kegiatan memberikan pelayanan dalam mencari informasi di perpustakaan serta perpustakaan mampu menyediakan kebutuhan informasi pada pemustaka atau pengguna. Perpustakaan juga bisa memberikan kenyamanan layanan kepada pengguna. Sehingga mampu menjadikan perpustakaan sebagai sumber utama dalam mencari dan mendapatkan ilmu pengetahuan.

Dalam membangun kualitas layanan, ada dua hal pokok yang harus diketahui oleh seorang pustakawan, yaitu:

Profesionalisme pustakawan

Adapun profesionalisme pustakawan mengandung arti pelaksanaan kegiatan yang didasarkan pada keahlian, rasa tanggung jawab, dan pengabdian serta kualitas hasil kerja yang tidak dapat dihasilkan oleh tenaga yang bukan pustakawan. Pustakawan harus selalu berusaha mengembangkan kemampuan dan

keahliannya untuk memberikan hasil kerja yang bermutu dan berkontribusi besar terhadap layanan dan pemenuhan kebutuhan pemustaka.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan hendaknya menjadi komitmen pustakawan untuk meningkatkan profesionalismenya yaitu:

- 1) Bekerja berdasarkan ilmu.
- 2) Memiliki kemampuan intrapersonal seperti, memiliki tanggung jawab, mempunyai kepercayaan diri, berani mengambil keputusan, mampu memotivasi, mampu mengintropeksi diri dan memperbaiki kekurangannya.
- 3) Memiliki kemampuan interpersonal seperti, kemampuan pustakawan berkomunikasi dengan orang lain. Terutama kemampuan berkomunikasi kepada pemustaka dan rekan seprofesi.

Selain itu menurut (Hayati 2014), pustakawan juga harus memiliki kompetensi yang profesional yang berkaitan dengan pengetahuan pustakawan di bidang sumber-sumber informasi, akses terhadap informasi, teknologi, manajemen, dan riset, juga mampu menggunakan pengetahuan-pengetahuan tersebut sebagai landasan dalam penyediaan jasa-jasa informasi dan perpustakaan yang harus:

- 1) Memiliki pengetahuan tentang “content” dari sumber-sumber informasi dan kemampuan memilih sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
- 2) Memiliki pengetahuan cukup tentang disiplin ilmu dari lembaga induk dan pemustaka.
- 3) Mampu mengembangkan dan mengelola jasa pemberian jasa informasi yang sejalan dengan tujuan strategi lembaga induk.
- 4) Mampu memberikan bimbingan dan dukungan terhadap pemustaka yang dilayani.
- 5) Peka dan mampu menilai kebutuhan informasi pemustaka dan mampu memasarkan jasa informasi yang bernilai tambah untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Pustakawan dapat digolongkan sebagai orang profesional apabila mampu memahami kegiatan di perpustakaan, mampu berkordinasi dan berkomunikasi dengan pihak terkait, mampu membuat perencanaan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif pada umumnya. Terkhususnya mampu menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan pemustaka dan memberikan manfaat yang luar biasa bagi para pemustaka.

Layanan Prima

Sebelum membahas lebih jauh yang perlu ketahui adalah beberapa pengertian dari layana prima, yaitu:

- 1) Layanan prima adalah upaya untuk membuat pemustaka merasa penting saat berada di perpustakaan dan melayani pemustaka dengan ramah, tepat, dan cepat.
- 2) Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pemustaka.
- 3) Pelayanan prima adalah upaya membuat rekan kerja merasa nyaman bekerja sama.

- 4) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, dan mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain dibandingkan pelayanan yang dilakukan sebelumnya.

Pelayanan yang diberikan secara optimal di perpustakaan akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pengguna, mutu layanan yang ditingkatkan dapat pula menjadi daya ketertarikan pengunjung untuk datang ke perpustakaan karena merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Hal ini menyebabkan perubahan sistem layanan jasa perpustakaan dan informasi jauh lebih luas daripada sekedar layanan pinjam buku, layanan referensi, layanan penelusuran informasi dan lainnya.

Seperti yang dikemukakan oleh Ahmad, dkk (2012;80) bahwa Layanan prima adalah layanan yang membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang dengan sangat baik. Sehingga kebutuhan yang diharapkan seseorang tersebut dalam hal ini pemustaka dapat dipenuhi. Sedangkan menurut (Ibrahim 2014), layanan prima adalah *excellent service* artinya pelayanan terbaik yaitu upaya maksimal yang diberikan oleh pustakawan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan serta kepuasan pemustaka. Dalam layanan prima, pustakawan dituntut untuk memiliki keandalan (*realibility*) dalam hal pelayanan perpustakaan yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan perpustakaan yang memudahkan pemustaka
- 2) Pustakawan cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan
- 3) Pelayanan perpustakaan yang tepat waktu
- 4) Kemampuan komunikasi petugas pelayanan dalam proses pemberian pelayanan kepada pemustaka

Layanan prima dianggap penting bagi perpustakaan karena mempunyai banyak manfaat. Manfaat layanan prima yang utama adalah agar sumber daya perpustakaan : koleksi, fasilitas dan jasa yang diberikan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Dengan demikian aset perpustakaan yang cukup mahal dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup pemustaka.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu paradigma untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang, atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam dalam bentuk narasi (Sugiyono, 2009). Penelitian ini berlangsung dari bulan Mei sampai Juni, lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar. Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan informan sebagai sumber data dengan melakukan pertimbangan tertentu, yaitu berdasarkan pada subyek yang dianggap benar-benar menguasai permasalahan, dan bersedia memberikan informasi atau data lengkap dan akurat, peneliti hanya memilih informasi tertentu yang di pertimbangkan akan memberikan data sesuai dengan kebutuhan penelitian.

IV. PEMBAHASAN

A. Kemampuan Sosial pustakawan dalam pelayanan

Kemampuan sosial yang dimaksud yaitu mampu memahami dan membangun komunikasi kepada pemustaka, memahami karakter pemustaka dan sikap dalam melayani pemustaka akan melahirkan kepuasan bagi pengguna jasa informasi perpustakaan yang menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang tepat dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Memahami dan membangun komunikasi dengan pemustaka

Memahami dan membangun komunikasi dengan pemustaka merupakan salah satu hal pokok yang diperlukan dalam merealisasikan kemampuan sosial dalam membangun kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Takalar. Pustakawan perlu memahami dan membangun komunikasi dengan pemustaka agar kebutuhan pemustaka dapat diketahui, disiapkan, dan diolah dengan baik oleh pustakawan sehingga tujuan perpustakaan dapat terlaksana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka diketahui bahwa menyapa pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan merupakan hal yang baik bagi pemustaka. Pemustaka merasa senang ketika pustakawan mampu menyapa pemustaka dan memberikan senyum kepada setiap pengunjung perpustakaan. Hal ini menjadi masukan kepada pihak perpustakaan bahwa pustakawan hendaknya dapat menyapa dan memberikan senyuman kepada pemustaka ketika mereka mengunjungi perpustakaan. Senyuman dan sapaan pustakawan membuat pemustaka merasa disambut dengan baik.

Apabila pemustaka membutuhkan bantuan maka pustakawan harus menghampiri dan menanyakan kebutuhan mereka (pemustaka) sehingga pemustaka merasa puas dengan layanan pemustaka. Kemampuan pustakawan dalam mengetahui kebutuhan pemustaka termasuk ketika pustakawan memberikan bantuan kepada pemustaka maka konsep kemampuan sosial telah terpenuhi.

Respon pustakawan terhadap pemustaka didasarkan atas pertimbangan saling membutuhkan. Pustakawan membutuhkan pemustaka untuk memanfaatkan sumber-sumber informasi di perpustakaan sedangkan pemustaka membutuhkan pustakawan sebagai pembimbing atau pengarah kebutuhan informasi pemustaka. Ini yang disebut dengan interaksi yang baik.

Pustakawan dalam memberikan arahan dan jawaban kepada pemustaka memberi manfaat kepada pemustaka. Arahan itu meliputi tata-tertib perpustakaan, letak koleksi, sarana dan fasilitas perpustakaan. Perpustakaan juga menyiapkan petunjuk singkat pada setiap ruangan/bagian sehingga pemustaka dapat memahami cara-cara memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan benar.

Gambaran terkait cara pustakawan dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka agar mereka mudah memahami informasi adalah dengan melakukan pengumuman, atau semacam orientasi bagi pemustaka baru agar pemustaka mengetahui perpustakaan secara menyeluruh baik koleksi, sarana, penelusuran OPAC, maupun letak loker penitipan barang.

Menurut (Deddy 2000), adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain

secara langsung. Tujuan ini sangat penting karena mempertahankan pemustaka yang ada dengan mengingatkan mereka agar tetap memahami isi pesan tersebut. Secara singkat komunikasi berkaitan dengan upaya pustakawan dapat menyampaikan pesannya dan dipahami oleh pemustaka.

Memahami karakter pemustaka

Memahami karakter pemustaka merupakan salah satu hal pokok yang diperlukan dalam merealisasikan kemampuan sosial dalam membangun kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Takalar. Pustakawan perlu memahami karakter pemustaka agar dapat memberikan layanan yang prima atau berkualitas.

Dari wawancara dan pengamatan diketahui bahwa gambaran tindakan pustakawan kepada pemustaka saat mereka pertama kali berada di perpustakaan adalah memberikan pengetahuan singkat terkait perpustakaan agar pemustaka baru tidak kebingungan dalam perpustakaan. Tujuan pengenalan perpustakaan kepada pengguna baru atau pemustaka salah satunya adalah untuk memperkenalkan sumber daya yang dimiliki kepada pengunjung baru tersebut.

Cepatnya pustakawan memahami keadaan pemustaka saat mereka terlihat kesulitan di perpustakaan merupakan realisasi dari kemampuan sosial yang diperlukan di perpustakaan. Kemampuan memberi bantuan jika pemustaka menemukan masalah termasuk bertanya kepada pustakawan harus dilakukan agar informasi dapat diperoleh dengan cepat, tepat, dan sesuai harapan pemustaka.

Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah kabupaten Takalar senantiasa berusaha untuk membantu pemustaka dengan memberikan rambu-rambu agar tujuan kunjungan pustakawan dapat terlaksana, memudahkan pencarian informasi. Jika ada pemustaka yang kebingungan tetapi tidak ingin bertanya, pustakawan siap membantu.

Sikap pustakawan saat melihat pemustaka yang banyak bicara dan banyak pertanyaan adalah pustakawan tetap bertindak secara profesional dengan mendengarkan keluhan atau pertanyaan kemudian mencari solusi sehingga perpustakaan dapat lebih dimanfaatkan oleh pemustaka. Sikap banyak bicara atau bertanya wajar saja apalagi jika pengunjung atau pengguna baru (pengguna yang baru pertama kali datang atau mengunjungi perpustakaan).

Setiap manusia juga mempunyai watak yang berbeda satu sama lainnya. Namun demikian, ada ciri-ciri yang dominan yang mudah untuk dikenali, seperti pribadi yang emosional dan arogan, atau pribadi yang lemah lembut dan sadar. Sifat atau unsur-unsur inilah yang membentuk pribadi seorang menjadi dominan dan mudah dikenali secara kasat mata.

Pendapat di atas didukung pula Fatmawati dalam (Septiyantono 2003) yang menyatakan beberapa karakter pemustaka dan cara menghadapinya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pendiam. Karakter ini dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya.
- 2) Tidak Sabar. Sifat ini dapat dihadapi dengan mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin.

- 3) Banyak bicara. Pustakawan dapat mengatasinya dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya.
- 4) Banyak permintaan. Cara menghadapinya bisa dengan mendengarkan dan segera penuhi permintaannya serta minta maaf dan memberi alternative lain apabila permintaan tidak tersedia.
- 5) Peragu. Pustakawan hendaknya memberi kepercayaan, tenang dan tidak memberikan banyak pilihan namun menguikuti seleranya.
- 6) Senang membantah. Jika ada pemustaka yang seperti ini, maka hadapilah dengan tenang dan jangan terpancing untuk berdebat.
- 7) Lugu. Hadapi dengan menerima apa adanya, menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan.
- 8) Siap Mental. Dihadapi dengan membiarkannya memilih yang dikehendaki tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan ucapkan terimakasih atas kunjungannya.
- 9) Curiga. Pustakawan dapat menghadapinya dengan memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul.
- 10) Sombong. Jika ada pemustaka yang memiliki sifat sombong saat berkunjung ke perpustakaan, maka hadapilah dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pengguna tersebut perlu dihormati.

Sikap dalam melayani

Sikap dalam melayani pemustaka merupakan salah satu hal pokok yang diperlukan dalam merealisasikan kemampuan sosial dalam membangun kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Takalar. Pustakawan perlu memiliki sikap yang baik dalam melayani pemustaka agar dapat memberikan layanan yang prima atau berkualitas.

Gambaran sikap pustakawan dalam melayani pemustaka sebagai realisasi dari kemampuan sosial pustakawan dalam membangun kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah kabupaten Takalar, diketahui bahwa sikap pustakawan kepada pemustaka saat mereka datang ke perpustakaan baik, sopan, dan bisa juga kritis tentunya untuk kepuasan pemustaka, pemenuhan informasi dan literatur yang sesuai dengan kebutuhan, dan untuk pengembangan perpustakaan. Semuanya ini dilakukan dengan cara yang positif. Sikap positif tersebut misalnya, mengarahkan pemustaka untuk mengisi buku tamu, mengingatkan pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan dengan sebaik-baiknya, mengarahkan pemustaka untuk membaca dan mengikuti petunjuk penggunaan perpustakaan sehingga mudah dalam penelusuran, pencarian dan penemuan koleksi perpustakaan, dan mengarahkan pemustaka untuk menanyakan kepada pustakawan setiap masalah atau kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan perpustakaan.

Sikap ramah pustakawan disukai oleh pemustaka. Kenyamanan pemustaka sangat tergantung dari pustakawan yang melayaninya yaitu, harus ramah, sopan, cepat tanggap, rapi, cepat, dan cekatan. Sikap ramah pustakawan dapat diterapkan ketika bertemu dengan pemustaka, ketika proses layanan

berjalan, dan ketika ada kendala yang dihadapi pemustaka terkait temu balik koleksi di perpustakaan.

Saat melihat pemustaka mengalami kesulitan, pustakawan menghampiri dahulu dan menawarkan bantuan. Hal ini dilakukan dengan ramah sebagai ciri pustakawan profesional. Pustakawan ideal adalah pustakawan yang gemar membantu. Hal ini berdampak pada jumlah kunjungan yang semakin meningkat.

Menawarkan bantuan kepada pemustaka dalam mencari koleksi saat di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan fungsional pustakawan. Bantuan biasanya diberikan karena OPAC (katalog) tidak berfungsi atau ada pemustaka yang kebingungan di perpustakaan, listrik padam, dan karena adanya permintaan khusus dari pemustaka.

Sikap pustakawan dalam memberikan bantuan kepada pemustaka cukup sopan, cukup ramah dan bersahabat sebagai tanda bahwa pustakawan sudah bekerja secara profesional karena profesionalnya pustakawan jika memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang baik. Salah satu sikap kerja yang baik yaitu gemar membantu, ramah terhadap pemustaka termasuk bersahabat dengan pemustaka.

Pustakawan segera memenuhi permintaan pemustaka saat mereka memintanya. Permintaan itu tentunya terkait dengan informasi, koleksi, termasuk proses peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian koleksi yang dilakukan pustakawan secara cepat, tepat, dan sesuai permintaan pemustaka.

Diketahui bahwa pustakawan harus cukup baik dan tanggap dalam menemukan koleksi di perpustakaan karena selain menjadi pekerjaan hari-hari dari pustakawan, juga perpustakaan memiliki *software* pengolahan dan pencarian koleksi secara komputerisasi.

Hal di atas didukung oleh pendapat (Fatmawati 2013), bahwa kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakanya. Bagaimanapun, kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan.

Menurut Richard D. Rowley dalam A. Karim (2011), mengatakan kompetensi yang harus dimiliki pustakawan yang mencakup sejumlah sikap yang penting dilakukan yaitu:

- 1) Komitmen dan itikad baik. Ketidakpercayaan pemustaka dapat menyebabkan kita untuk mengeluarkan energi yang besar mendorong dan mendapatkan kembali kepercayaan itu.
- 2) Empati. Empati merupakan kemampuan untuk melihat situasi dari sudut pandang pemustaka dan menghargai tanpa melihat dari mana orang tersebut berasal atau tanpa melihat pangkat jabatannya.
- 3) Fleksibilitas. Fleksibilitas dimaksudkan yaitu jika pustakawan mampu memilih respon yang maksimal untuk tujuan bersama antara pemustaka dan pustakawan.
- 4) Kecakapan. Cepat dalam merespon situasi yang mungkin terjadi pada pemustaka tanpa harus menunggu permintaan.

B. Meningkatkan Kualitas Layanan

Salah satu hal yang mendukung keberhasilan kemampuan sosial dalam membangun kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Takalar adalah peningkatan kualitas layanan. Pustakawan harus meningkatkan kualitas layanannya agar perpustakaan dapat dimanfaatkan, digemari oleh pemustaka. Karena itu, pustakawan harus profesional dalam bekerja melaksanakan tugas-tugas fungsional pustakawan sebagai profesinya.

Profesional

Profesional pustakawan sangat diharapkan untuk dimiliki oleh pustakawan untuk merealisasikan tugas dan fungsinya sebagai pustakawan. Perpustakaan dikatakan bagus dari segi pelayanannya jika tidak ada komplain dari pemustaka dan segala kebutuhan pemustaka dapat diperoleh di perpustakaan.

Pengetahuan yang dimiliki pustakawan sudah mampu mencari dan menemukan informasi untuk pemustaka dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Alasannya karena pustakawan yang bertugas merupakan sarjana ilmu perpustakaan, dan menggunakan teknologi informasi berupa *database* berbantuan komputer.

Pelayanan yang baik yang harus diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Takalar adalah pustakawan yang profesional yang tidak membedakan jenis kelamin, agama, suku, dan golongan. Pustakawan harus melayani dengan berbasis 3S (Senyum, Salam, Sapa) termasuk ramah dan memiliki ruangan/perpustakaan yang nyaman.

Menurut (Desi 2017), wahwa hal yang perlu diperhatikan dan hendaknya menjadi komitmen pustakawan untuk meningkatkan profesionalismenya yaitu:

- 1) Bekerja berdasarkan ilmu.
- 2) Memiliki kemampuan intrapersonal seperti, memiliki tanggung jawab, mempunyai kepercayaan diri, berani mengambil keputusan, mampu memotivasi, mampu mengintrospeksi diri dan memperbaiki kekurangannya.
- 3) Memiliki kemampuan interpersonal seperti, kemampuan pustakawan berkomunikasi dengan orang lain. Terutama kemampuan berkomunikasi kepada pemustaka dan rekan seprofesi.

Layanan Prima

Idealnya layanan perpustakaan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Layanan prima perpustakaan sebaiknya menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan dan mengikuti perkembangan teknologi informasi.

Dari wawancara dan pengamatan diketahui bahwa Pustakawan sudah sangat membantu menyiapkan apa yang diperlukan pemustaka saat di perpustakaan. Bantuan pemustaka berupa penyiapan alat telusur melalui penginputan di *database* buku dan menyiapkan fasilitas-fasilitas lainnya misalnya ruang referensi, ruang baca anak, mushallah, dan fasilitas perpustakaan keliling agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan perpustakaan.

Upaya maksimal pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka adalah dengan senantiasa berusaha dan belajar mengembangkan SDM pustakawan, belajar keterampilan penelusuran atau temu balik koleksi, belajar

memahami karakter dan kebutuhan pemustaka, dan belajar mengenal koleksi-koleksinya.

Layanan jasa yang disediakan di perpustakaan belum dapat terpenuhi kebutuhan akademik/belajar pemustaka. Hal ini disebabkan karena kurangnya tenaga pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Takalar, tidak adanya langganan e-book (buku online), e-journal (jurnal online), dan tidak adanya inisiatif pustakawan untuk meneliti kebutuhan pemustaka. Hal ini menjadi masukan bagi lembaga induk untuk segera memberi solusi dari permasalahan ini agar perpustakaan dapat menjadi pusat informasi terlengkap bagi masyarakat.

Terkait dengan layanan perpustakaan keliling, layanan buku umum, dan layanan koleksi referensi pemustaka sudah cukup puas, tetapi jika terkait dengan koleksi terbaru sesuai kebutuhan pemustaka termasuk e-book dan e-journal, buku-buku Islam, dan koleksi buku paket kurikulum terbaru, pemustaka belum merasa puas. Hal ini menjadi masukan bagi lembaga induk perpustakaan agar senantiasa memperbaiki dan mengusahakan diadakannya koleksi-koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka termasuk e-book dan e-journal, buku-buku Islam, dan buku paket kurikulum terbaru.

Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemustaka. Bentuk nyata layanan perpustakaan tersebut yaitu:

- 1) Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki pemustaka.
- 2) Berorientasi kepada pemakai.
- 3) Memecahkan permasalahan pemustaka yang berlangsung cepat waktu, tepat sasaran, berjalan mudah dan sederhana.
- 4) Pustakawan yang menarik dan menyenangkan dan menimbulkan rasa simpati.
- 5) Mengundang rasa ingin kembali ke perpustakaan lagi.
- 6) Pustakawan bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan tetapi tidak berlebihan apalagi menggurui.
- 7) Pustakawan mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemustaka.

Seperti yang dikemukakan oleh (Ahmad, dkk 2012), bahwa Layanan prima adalah layanan yang membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang dengan sangat baik. Sehingga kebutuhan yang diharapkan seseorang tersebut dalam hal ini pemustaka dapat dipenuhi. Sedangkan menurut (Ibrahim 2014), layanan prima adalah *excellent service* artinya pelayanan terbaik yaitu upaya maksimal yang diberikan oleh pustakawan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan serta kepuasan pemustaka.

Pelayanan yang diberikan secara optimal di perpustakaan akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pengguna, mutu layanan yang ditingkatkan dapat pula menjadi daya ketertarikan pengunjung untuk datang ke perpustakaan karena merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Hal ini menyebabkan perubahan sistem layanan jasa perpustakaan dan informasi jauh lebih luas daripada sekedar layanan pinjam buku, layanan referensi, layanan penelusuran informasi dan lainnya.

V. PENUTUP

Kemampuan sosial pustakawan dalam pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar dapat dilakukan dengan cara memahami dan membangun komunikasi dengan pemustaka untuk mengangkat citra perpustakaan, memahami karakter pemustaka agar dapat memberikan layanan yang terbaik, layanan prima atau layanan berkualitas, dan pustakawan memiliki sikap atau tingkah laku yang baik, sopan, dan bisa juga kritis tentunya untuk kepuasan pemustaka.

Usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten dilakukan dengan cara meningkatkan profesionalisme pustakawan, mampu mencari dan menemukan informasi untuk pemustaka dengan cepat, menerapkan pelayanan yang baik, mampu melayani dengan berbasis 3S (Senyum, Salam, Sapa) termasuk ramah dan memiliki ruangan/perpustakaan yang nyaman, dan mampu menerapkan layanan prima atau layanan berkualitas (terpadu) di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto,
- Adhiarya, Kharisma. 2013. “*Kajian sikap pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang*”. id.portalgaruda.org/index.php?page=8&ipp=10&ref=browse&mod=viewjournal&journal=4723 (25-01-2018).
- Agustina, Rice, dkk 2013. “*Upaya Pustakwan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Jurnal ilmu perpustakaan*”. <http://id.portalgaruda.org/index.php?page=5&ipp=10&ref=browse&mod=viewjournal&journal=4723> (07-01-2018).
- Ahmad Chabir, 2019. *Kinerja Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang*. Enrekang.
- Almah, Hildawati, 2013. “*Pengembangan layanan referensi di perpustakaan (antara harapan dan kenyataan)*”. Iqra: Jurnal perpustakaan dan informasi . <http://id.portalgaruda.org/index.php?page=4&ipp=10&ref=browse&mod=viewjournal&journal=7280> (30-1-2018).
- Arikunto, Suharsimi, 2016. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atep, 2013. *Kebutuhan, Layana Prima Perpustakaan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bafadhal, Ibrahim, 2011. *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Daulay, Nurussakinah (2015). *“Penerapan Ilmu Psikologi Pada Perpustakaan”*. Iqra: jurnal perpustakaan dan informasi, vol. 9 no. 1, P 14-28. <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewjournal&journal=6390> (06-1-2018).
- Fatmawati, Endang, 2013. *Mata baru penelitian perpustakaan: Dari servqual ke libqual*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hayati, Nurul, 2014. *“Komunikasi dalam organisasi perpustakaan”*. Khizanah Al-Hikmah: jurnal ilmu perpustakaan dan kearsipan, vol. 2 no. 1, page 49-54. <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewjournal&journal=6390> (09-2-2018).
- Hermawan, Rachmad, Zulfikar Zen 2013. *Etika kepustakawanan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Himayah. 2013. *“Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi”*. Khizanah Al-Hikmah: jurnal ilmu perpustakaan dan informasi. Vol. 1 no.1, P 1-6. <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewjournal&journal=6390> (09-2-2018).
- Hutasoid, Hildayati Rauddah, 2012. *“Pelayanan Sirkulasi IAIN Sumatra Utara”*. Iqra: jurnal perpustakaan dan informasi, vol. 6 no. 1, P 75-86. <http://id.portalgaruda.org/index.php?page=4&ipp=10&ref=browse&mod=viewjournal&journal=7280> (09-12-2015).
- Ibrahim, Andi, 2014. *“Konsep dasar manajemen perpustakaan dalam mewujudkan mutu layanan prima dengan system temu kembali informasi berbasis digital”*. Khizanah Al-Hikmah: jurnal ilmu perpustakaan dan kearsipan, vol. 2 no.2(2014) P 129-138. <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewjournal&journal=6390> (28-1-2018)
- Maiyas,2013. *“Strategi Pelayanan Prima di Kantor perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten (Pesisir Selatan”* Ilmu informasi perpustakaan dan kearsipan Vol 2, no. 1 2. <http://id.portalgaruda.org/index.php?page=4&ipp=10&ref=browse&mod=viewjournal&journal=7280> (29-1-2018).
- Mania, 2013, *Metodologi penelitian pendidikan dan social*. Makassar: Alauddin University Press.
- Prastowo, Andi, 2012. *Manajemen perpustakaan sekolah profesional*. Jogjakarta: Diva Press.
- Podo, Siswo Prayitno Hadi, 2013. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Media Pustaka Phoenix.
- Rahmat, Syafe’i, 2000. *Al-Hadis: Aqidah, Akhlaq, Sosial, dan Hukum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Riyanto, Yatim, 2011. *Metodologi penelitian pendidikan*. Malanga: SIC.

- Shihab, M Kuraish, 2009. *Tafsir Al-Mishbah*. Jakarta: Lentera Hati.
- _____. 2002. *Tafsir Al-Misbah*. Jakarta: Lentera hati.
- Supriyanto, 2006. *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sugiono, 2014. *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif Presektif Mikro*. Surabaya. Mandar Maju.
- Suherman.2009. *Perpustakaan sebagai jantung sekolah : referensi pengelolaan perpustakaan sekolah*. Bandung: Literate Publishing.
- Sutarno.2008. *Kamus perpustakaan dan informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- _____, 2006. *Manajemen perpustakaan suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Supriyanto, 2013. *Peran IPI dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan Menuju Sertifikasi*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji, 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- _____, 2010. *Ilmu perpustakaan & kode etik pustakawan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- _____, 2011. *Perpustakaan dan buku: wacana penulisan dan penerbitan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Undang-Undang RI Nomor 43 Tentang Perpustakaan Tahun 2007*. Jakarta: Tamita Utama, 2009.