KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN

MILIK PERPUSTAKAAN UNIV. NEGERI PADANG
DITERIMA TGL : 5 Februari 2014
SUMBER/HARGA : Hd
KOLEKSI : K1
NO. INVENTARIS : 55/Hd/2014-K.1(1)
KLASIFIKASI :

Oleh :
Drs. Syahyuman, M.Si
Pustakawan Madya pada Universitas Negeri Padang

PERPUSTAKAAN UNIV. NEGERI PADANG
TELAH TERDAFTAR
JUDUL :
PENGARANG :
JENIS :
NOMOR :
TANGGAL :
KEPALA,
Drs. SUTARMAN KARIM, M.Si
NIP. 19550417 198211 1 001

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG

2632/KP
07-10-2013

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI SUMATERA BARAT
Komplek Perguruan Tinggi Air Tawar Padang, Telepon : (0751) 7054302, Fax. (0752) 7053302
Laman:

Nomor : 1568/J18/LL/2013 — 7 Oktober 2013
Lamp : 1 (satu) berkas
Perihal : Undangan Narasumber

Yth. Rektor Universitas Negeri Padang
cq. Kepala Perpustakaan Universitas Negeri Padang

di
Padang

Sehubungan akan dilaksanakannya Peningkatan Kompetensi dan Kualifikasi Calon Kepala Perpustakaan Sekolah Angkatan IV bagi Guru di Satuan Pendidikan, kerjasama LPMP Provinsi Sumatera Barat dengan Pusdiklat Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang dijadwalkan tanggal 19 s.d 29 Oktober 2013 di LPMP Provinsi Sumatera Barat, untuk itu kami mohon kesediaan Bapak menugaskan fasilitator dari instansi Bapak untuk materi sebagai berikut :

No	Nama	Materi	Alokasi Waktu
1.	Sri Agusti	Wawasan Pendidikan	6 Jamlat
2.	Mulida Djamarin	Pengembangan Koleksi Perpustakaan Sekolah	8 jamlat
3.	Sastri Indra M	Pengorganisasian Informal	14 jamlat
4.	Drs. Delman, M.Hum.	Literasi Informasi	6 jamlat
5.	Drs. Syahyuman, M.Si.	Komunikasi Interpersonal	6 jamlat
6.	Yunaldi, M.Si.	Peningkatan Minat dan Gemar Membaca	6 jamlat
7.	Murhaini	Praktik Kerja Perpustakaan Sekolah	12 jamlat

Jadwal kegiatan dan Struktur Program kegiatan terlampir.

Untuk konfirmasi kegiatan tersebut dapat menghubungi Bapak Fadi Fianto, S.Sos. (HP : 081363421718) dan Ibu Soimah, S.Sos. (HP: 085364959052

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Kepala,

Prof. Dr. Jamaris Jamna, M.Pd.
NIP. 19621010 198602 1 002

Tembusan
1. Kepala Badan PSDMPK dan PMP Kemdikbud
2. Sekretaris Badan PSDMPK dan PMP Kemdikbud

SAI Global Quality System Quality Endorsed Company ISO 9001:2000

Drs. SUTARMAN KARIM, M.Si
NIP 19550417 198211 1 001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Jalan Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. Rektor (0751) 7053902 Fax. (0751) 7055628
E-mail: [illegible] website: http://unp.ac.id

Nomor : 1472/UN35/TU/2013 — 21 Agustus 2013
Lampiran : -
Hal : Permohonan Narasumber

Yth. Kepala LPMP Provinsi Sumatera Barat
di
Padang

706/UN35.13/TU4/2013
21-8-2013

Dengan hormat,

Merujuk surat Saudara No. 1243/J20/LL/2013 mengenai permohonan narasumber untuk kegiatan Peningkatan Kompetensi dan Kualifikasi Calon Kepala Perpustakaan Sekolah Angkatan III, Rektor Universitas Negeri Padang mengizinkan staf Perpustakaan UNP sebagai berikut:

1. Drs. Syahyuman, M.Si.
2. Drs. Yunaldi, M.Si.
3. Drs. Delman, M.Hum.
4. Drs. Zulkifli
5. Sastri Indra Murni, S.Sos.
6. Mulida Djamarin, S.Sos.
7. Murhaini, S.Sos.
8. Dra. Sri Agusti HSM, S.Sos., M.Pd.

untuk menjadi narasumber dalam kegiatan dimaksud sepanjang tidak mengganggu kinerja perpustakaan UNP.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara, diucapkan terimakasih.

a.n.
Pem Rektor IV.

Dr. Ardipal, M.Pd
NIP 19600203 199203 1 005

Tembusan:
1. Yth. Rektor sebagai laporan
2. Kepala Perpustakaan UNP
3. Arsip

MENGESAHKAN
copy sesuai dengan aslinya
Padang
KEPALA PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG

Drs. SUTARMAN KARIM, M.Si
NIP 19550417 198211 1 [illegible]

TÜV
Certified Management System
DIN EN ISO 9001:2008
Reg. No. 01 100 096665

Komonikasi Interpersonal pada Layanan Perpustakaan

Oleh : Syahyuman

A. Pengantar

Berkomonikasi bukan hal yang mudah. Banyak orang yang gagal dalam suatu pekerjaan disebabkan oleh gagalnya dalam berkomukasi. Kegagalan dapat terjadi seperti komunikasi antara atasan sesama atasan, atasan kepada bawanan, bawahan sesama bawahan, orang yang dilayani oleh pelayannya dan lain-lain sebagainya. Oleh sebab itu perlu setiap orang memahami arti pentingnya berkomunikasi.

Memahami komunikasi interpersonal pada layanan perpustakaan berarti memahami antar orang-orang (person) yang datang ke perpustakaan atau person yang berada di perpustakaan, dalam arti memahami komonikasi pengguna bagi pelayaannya, memahami komonikasi selama pelayan perpustakaan. Uraian berikut akan membahas pentingnya memahami komunikasi antar orang-orang atau person pada pelayan perpustakaan.

B. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Menurut West and Turner (2010) dalam materi bahan pengajaran pendidikan dan pelatihan peningkatan kompentensi dan kualifikasi guru calon Kepala Perpustakaan di satuan pendidikan (2013: 4), menyatakan bahwa komunikasi merupan proses sosial antara seseorang dengan orang lain, suatu lingkungan, dalam suatu lingkungan tertentu dimana simbol dalam bentuk bahasa, suara atau isyarat lainnya digunakan untuk menyampaikan pesan tertentu. Selanjutnya dijelaskan oleh Grifrin (2012) bahwa komunikasi terjadi bila suatu pesan yang disampaikan itu dapat ditafsirkan maknanya dan memunculkan tanggapan.

Pendapat di atas dapat kita pahami bahwa komunikasi tidak hanya memahami percakapan seseorang dengan seseorang lainnya atau lebih, melainkan ada proses sosial yang terjadi diantara kedua orang atau banyak orang tersebut. Proses sosial dimaksud memahami isi hati masing-masing dari orang-orang atau person yang berkomunikasi itu, artinya getaran perasaan orang-orang yang terlibat dalam komunikasi saling memahami satu sama lain.

2. Proses Komunikasi

Devito (2004) dalam materi bahan pengajaran pendidikan dan pelatihan peningkatan kompentensi dan kualifikasi guru calon Kepala Perpustakaan di satuan pendidikan (2013: 4) menyampaikan bahwa dalam berkomukasi selalu ada:

a. Komonikan atau pelaku komunikasi

Komunikasi antar dua orang atau lebih, dapat berbentuk searah maupun dua arah dan keduanya saling terlibat baik sebagai pengirim atau sumber maupun penerima pesan. Biasanya timbul komunikasi karena ada persoalan yang harus dipecahkan masalahnya.

b. Pesan

Manisfestasi dari pikiran, perasaan atau kondisi internal lainnya dilakukan dalam komunikasi intrapersonal sebelum diungkapkan keluar. Biasanya dalam bentuk renungan, bentuk pikiran diungkapkan dalam pesan.

c. Media

Tampilan pesan yang dimunculkan dalam bentuk bahasa (suara atau buku) maupun isyarat (raut wajah, intonasi suara, atau perbedaan bentuk tulisan).

d. Saluran Komunikasi

Organ tubuh yang bekerja untuk mengubah persepsi yang ingin disampaikan atau media teknologi. Media teknologi seperti Mikropon (Mik)

e. Sandi (kode)

Serangkaian tanda, sandi atau simbol tertentu yang bedasarkan aturan dan kesepakatan mempunyai arti tertentu dan digunakan menyampaikan pesan

f. Kegaduhan

Kegaduhan bisa membuat semua tidak semua komukasi tidak terkirim

atau diterima, dan kegaduhan pula bisa membuat salah paham. Setiap kita melakukan komunikasi biasanya selalu saja timbul hal-hal yang mengganggu kumnikasi tersebut. Oleh karena itu pelaku komunikasi (komonikan dan komnikator) harus selalu dalam berkonsentrasi

g. Umpan Balik

Tanggapan terhadap suatu pesan yang berhasil diterima dan disampikan kembali kepada pengirim atau sumber pesan.

h. Keterkaitan:

Kondisi yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Artinya kaitan antara dua atau lebih yang akan berkomunikasi atau ada persolaan yang harus dikomunikasikan.

Dari beberapa syarat proses komunikasi di atas jelaslah bagi kita bahwa komunikan atau pelaku komunikasi tidak akan terlepas dari proses lainnya. Semuanya itu saling mendukung dan mempengaruhi. Di dalam benak kamunikan selalu ada pesan yang akan disampaikan, untuk menyampaikan pesan perlu ada media begitu seterusnya sehingga satu sama lain selalu ada kait mengait.

3. Jenis-Jenis Komukasi

West and Turner (2010) di dalam materi bahan pengajaran pendidikan dan pelatihan peningkatan kompentensi dan kualifikasi guru calon Kepala Perpustakaan di satuan pendidikan (2013: 15) membagi jenis-jenis komunikasi sebagai berikut:

3. 1. Komunikasi intrapersonal

Komunikasi pada diri sendiri. Kerapkali ketika seseorang merasakan kehadiran orang lain dalam bentuk fisik atau psikologis maka ia melakukan dialog internal terlebih dahulu dalam upaya mendapatkan kejelasan tentang bentuk interaksi yang diperlukan dan diinginkan.

3.2. Komunikasi Interpersonal

Komukasi interpersonal dimulai munculnya keterkaitan satu sama lain di antara 2 orang, bertatap muka *(face-to-face)* dan dapat berlanjut pada proses pendekatan dan pengembangan atau pemeliharaan hubungan maka interpersonal terjadi.

3.3. Komunikasi Kelompok

Para ahli menyampaikan bila ada tiga orang atau lebih dalam forum pertemanan, keluarga atau pekerjaan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan.

3.4. Komunikasi Organisasi:

Komunikasi organisasi merupakan media kelompok dengan jumlah anggota yang lebih besar dan antar anggota kelompok terdapat mekanisme interaksi dan menyepakati apa yang telah digariskan bersama.

3.5. Komunikasi Publik

Satu orang berbicara kepada orang banyak dengan tujuan memberitahukan, membujuk, dan menghibur orang banyak.

3.6. Komunikasi massa

Bila komunikasi publik dilakukan secara langsung, maka pada komunikasi massa, pembicaraan dilakukan dengan berbagai saluran, umpama TV, Internet.

3.7. Komunikasi Budaya

Bentuk komukasi yang dilakukan antar kelompok dimana didalamnya ada komunitas-komunitas yang mempunyai latar yang berbeda.

3.8. Komunikasi Verbal dan non Verbal

Adalah jenis komunikasi interpersonal biasa dilakukan dengan bahasa formal dan isyarat (biasanya dipakai kedua-keduanya), komukasi bahasa formal disebut kamunikasi verbal, bila memakai isyarat disebut nonverbal.

3.8.1. Komuniksi Verbal:

Bahasa sebagai unsur verbal dalam komunikasi adalah simbol-simbol dalam bentuk huruf atau kata yang arti dan aturannya telah disepakati bersama, bisa diungakapkan secara lisan maupun lisan. Adalah jenis komunikasi interpersonal biasa dilakukan dengan bahasa formal dan isyarat (biasanya dipakai kedua-keduanya), komukasi bahasa formal disebut kamunikasi verbal, bila memakai isyarat disebut nonverbal.

3.8.2. Komuniksi Verbal:

Bahasa sebagai unsur verbal dalam komunkikasi adalah simbol-simbol dalam bentuk huruf atau kata yang arti dan aturannya telah disepakati bersama, bisa diungakapkan secara lisan maupun lisan.

Setelah kita pahami jenis-jenis komunikasi dan seperti apa jenis komunikasi itu masing-masingnya, kita tinggal lagi menyesuaikan bentuk komunikasi apa yang diperlukan dan untuk kegunaan bagaimana dan akan sangat tergantung kepada situasi yang bagaimana dan yang ada.

4. Prinsip-Prinsip Komunikasi Interpersonal

Tisworth dan Harter (2011) Di dalam materi bahan pengajaran pendidikan dan pelatihan peningkatan kompentensi dan kualifikasi guru calon Kepala Perpustakaan di satuan pendidikan (2013: 15) menyampaikan beberapa prinsip komunikasi yang perlu dijadikan pemandu dalam memahami komunikasi interpersonal sbb:

a. Mulai dari diri sendiri:

Memahami diri sendiri bahwa manusia itu cendrung bersifat sabjektif dan memiliki terbatasan dunia komunikasi semakin berkembang. Artinya kita harus menyasadari bahwa manusia itu akan selalu mengutamakan dirinya. Setiap komunikasi yang berlangsung seorang akan cendrung menceritakan kebaikan dirinya. Sebaliknya perlu disadari dalam zaman teknologi sekarang, ada seseorang gagap teknologi (gatek) karna itu harus disesuaikan dengan pilihan kata yang

akan dikomunikasikan.

b. Melibatbatkan orang lain:

Komukasi merupakan proses dialog, terjadi percakapan, diskusi, negosiasi dengan demikian selalu melibatkan orang lain. Setiap komunikasi yang berlangsung akan selalu melibatkan orang lain, tak ada ada komunikasi tanpa melibatkan orang lain.

c. Arti verbal dan makna non verbal:

Menangkap suatu pesan dapat dilakukan melalui bentuk verbal maupun non verbal, namun memahami arti pesan memerlukan pertimbangan bentuk nonverbalnya. Dengan adanya penggunaan non verbal komunikasi yang kurang terpahami oleh komonikan atau komonikator jadi terpahami berkat bantuan makna yang disampaikan oleh non verbal.

d. Himpunan yang Rumit:

Kenyataannya varibel komunikasi bermakna ganda, yang muncul adalah permutasi sehingga untuk satu pesan yang dikirim akan menimbulkan berbagai alternatif pengertian bagi penerimanya dan kerumitan dapat muncul dengan sendirinya. Hal ini terlihat kalau seseorang mengucapkan kata "bang", bisa pengertian kita Bank, bisa juga pengertian orang sedang asan di Mesjid. Apalagi suasana kegaduhannya sangat menonjol.

e. Momen secukupnya:

Komunikasi selalu efektif dan efisien, tidak perlu panjang lebar untuk menghasilkan komukasi yang efektif. Artinya untuk menghasilkan komunikasi yang efektif kita tidak perlu memperpanjang-panjang pembicaraan atau cerita dalam bentuk tulisan yang nantinya akan membuat ragu si- penerimanya, tetapi cukup yang perlu-perlu saja.

f. Pesan tidak dapat diubah dan diulang

Perlunya kita hati-hati dalam berbicara atau "*mangango sabalum mengecek*" artinya yang akan dibicaran itu benar-benar sudah dipikirkan karena yang sudah keluar tidak bisa dicabut kembali.Walau bagaimanapun telah dilakukan klarifikasi, namun tidak dapat diubah menghapus atau melupakan kesan pertamanya.

Prinsip-prinsip komunikasi yang dipaparkan di atas sangat perlu untuk kita pahami, tanpa memahami prinsip-prinsip komunikasi tersebut kita akan sulit melakukan komunikasi interpersonal yang baik. Kita mungkin juga akan dapat berkomunikasi tetapi tidak komanikasi interpwersonal yang baik.

5. Komunikasi Nonverbal.

Nonverbal akan muncul ketika terdapat nada suara, volume suara, atau aksen dibandingkan dengan yang biasa dan wajar dilakukan. Bila tidak dalam ucapan akan muncul dalam bentuk sikap tubuh, ekspresi wajah, atau tatapan mata.

a. Sikap tubuh dan ekspresi wajah

Seorang bawahan akan menerima kesan bahwa ia harus segera pamit, bila atasannya "masih ada lagi yang akan kamu laporkan" sambil berdiri dari tempat duduknya. Begitu juga ekpresi wajah kalau seseorang berekpresi wajah tidak menyenangkan dengan sendirinya kita akan cepat-cepat angkat kaki dari tempatnya.

b. Waktu Berkomunikasi

Membuat jeda dalam suatu momen pembicaraan memberikan pesan bahwa kata-kata yang akan disampaikan berikutnya penting dan ia memerlukan untuk berfikir sebelum mengatakannya. Dalam komunikasi selulu saja kita menggunakan jeda, hal ini pasti terjadi karena kita memerlukan waktu untuk berpikir sekaligus memperindah komunikasi yang dilakukan.

c. Sentuhan

Memuji orang lain sambil menepuk bahu akan memperkuat makna pujiannya. Satu sentuhan yang paling adalah dengan menyalami orang lain. Dengan bersalaman suasana kita dengan orang lain yang biasanya kaku/tegang menjadi cair atau baik kembali karena itu betapa pentingnya bersalaman sebelum melakukan komunikasi.

d. Isyarat suara

Titi nada dan volume suara dalam mengucapkan suatu untaian kata dapat memperkuat makna kata yang diucapkan. Oleh karena itu orang dalam berbicara akan selalu menggunakan jeda, berhenti sejenak atau memperkeras suaranya untuk menambah tingkat pemahaman bagi sipenerimanya, terutama dalam komukasi publik.

F.. Tampilan:

Penggunaan pakaian atau perlengkapan lain akan selalu menambah makna yang disampaikan, umpama seorang tukang sulap pada umumnya terbiasa dengan pakain warna hitam, seorang penceramah agama terbiasa dengan busana putih, atau seorang yang sedang melakukan atau akan melakukan komunikasi public sebaiknya memilih warna terang yang enak di pandang mata, dan dalam keadaan rapi.

6. Jenis hubungan Interpersonal

Devito (2004) mengelompokkan hubungan interpersonal dalam bahan materi pengajaran pendidikan dan pelatihan peningkatan kompentensi dan kualifikasi guru calon Kepala Perpustakaan di satuan pendidikan (2013: 7 sbb.:

a. Hubungan pertemanan:

Hubungan pertemanan secara umum adalah kebersamaan dalam hal-hal yang produktif dan dilandasi kebutuhan untuk memperoleh manfaat, saling memahami dalam kelompok. Tahapan pertemanan: Pendekatan, akrab atau intim. Dalam hubungan pertemanan biasanya dapat terjadi melebihi dari pada hubungan kekeluargaan dan hubungan pekerjaan. Antara hubungan pertemanan dan percintaan, kekeluargaan, dan pekerjaan biasanya memainkan peranan masing-masing.

b. Hubungan Percintaan:

Rasa cinta paling menentukan kualitas hubungan interpersonal.Motivasi hubungan percintaan karena terjadi erotis, ingin memperoleh kesenangan, atau kegembiraan, keinginan untuk saling memahami dalam kedamaian, keinginan untuk memperoleh kesinambungan perhatian, dan keinginan akan rasa haru dan kesendirian. Bila rasa cinta telah terjadi diantara 2 anak manusia biasanya laki-laki dan perempuan masing-masing memendam rasa haru dan kerinduan yang mendalam.

c. Hubungan Kekeluargaan:

Ruang ringkup hubungan keluarga tidak hanya sebatas Ayah, Ibu, Anak, tetapi juga termasuk Bibi, Paman, Nenek, Kakak, dan lain-lain. Masing-masing anggota keluarga berperan sesuai dengan perannya masing-masing. Mempunyai andail terhadap masa lalu, masa yang akan datang. Saling memberi ruang kehadiran dan sama-sama membangun aturan. Suatu contoh nyata, ada seorang nenek yang begitu sayang pada cucu pertamanya, sang nenek akan selalu memberikan apa yang diminta oleh cucunya, sehingga menghilangkan rasa rasional yang dimiliki oleh sang nenek.

d. Hubungan Pekerjaan:

Bentuk hubungan kerja menempati ruang tententu. Kehadiran masing-masing sebagai romantika kerja, saling membantu dengan menggunakan jajaring pekerjaan yang ada. Pada kebiasaannya dalam hubungan pekerjaan ada yang terjadi saling sikut/ menjatuhkan dan ada yang saling yang membantu, sesuai dengan dimanika di kantor itu.

C. Layanan Perpustakaan Sekolah

Pengertian layanan seperti disampaikan oleh Perpusnas RI dalam bahan materi pengajaran pendidikan dan pelatihan peningkatan kompentensi dan kualifikasi guru calon Kepala Perpustakaan di satuan pendidikan (2013: 26) bahwa Layanan dapat dikatakan sebagai suatu tindakan yang memberi konstribusi kepada orang lain. Layanan perpustakaan merupakan melakukan pemberian layanan kepada orang yang dilayani, yaitunya pengguna. Dalam pemberian layanan sebenarnya ada isyarat, bahwa yang dilayani dan

melayani merasa puas. Menentukan pemustaka merasa puas akan ditentukan kualitas layanan yang diberikan yang ditentukan berdasarkan rasio antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. Pada pelayanan perpustakaan tidak hanya layanan ditentukan oleh layanan peminjanan di meja layanan tetapi juga kepuasan komukasinya.

Ingat semasa Bapak/Ibu masih kuliah beberapa tahun lalu ada seorang pustakawan di perpustakaan Universitas Negeri Padang yang bernama Nurmawi Umar atau lizim Ibu-Ibu waktu itu menyebutnya Ayah umurnya mendekati enampuluhan . Bagaimana kualitas layanannya, ayahlah yang membawa Ibu-ibu ke dalam rak-rak buku dengan memegang tangan Ibu-ibu yang waktu masih gadis belia. Dari sini dapat kita nilai bukan perlukuannya memegang tangan Ibu-ibu tetapi bagaimana Ibu-Ibu mendapatkan informasi yang dibutuhkan waktu itu.

Indikator Layanan Perpustakaan

a. Kepercayaan

Pemustaka merasa percaya kepada pustakawan karana apa saja informasi yang diperlukannya, sang pustawan dapat menjawabnya kalau tidak sang pustakawan tersebut berusaha mencari informasi yang ditanyakan oleh pengguna tesebut, umpama Pemustaka memerlukan informasi bagimana cara miminjam di perpustakaan tersebut, arti suatu kata, bagaimana keadaan cuaca daerah tertentu. Bagaimana cara meminjam sang pustakawan kalau belum mengerti betul, maka sang pustakawan akan mencari buku panduan (pedoman) di perpustakaan tersebut akan diperlihatkan kepada pemustaka, begitu juga dengan arti suatu kata sang pustakawan akan melihat dan memperlihatkan kamus kepada pemustaka, di dalam kamus diterangkan arti suatu kata dan turunan arti dari kata tersebut. Melihat keadaan cauca suatu daerah tertentu, sang pustakawan akan membawa pemustaka ke rak-rak buku tentang cuaca, dan sebagainya. Jika pustakawan sudah seperti ini memperlakukan pemustaka dengan sendirinya timbul kepercayaan bahwa pustakawan benar-benar dapat diandalkan dalam mencari informasi.

b. Jaminan

Dalam memberikan layanan seorang pustakawan hendaklah berpengetahuan, terampil dan memperlihatkan kesopanan serta dapat memberikan kepastian bahwa pemustaka dapat diterima dengan baik. Ini artinya di dalam perpustakaan harus selalu tercipta suasana damai dan jauh dari ketegangan. Untuk itu di dalam perpustakaan adakala pemustaka disuguhkan musik-musik yang lembut yang dapat membuat pemustaka merasa senang apabila berada dalam perpustakaan.

c. Kepedulian dan Perhatian

Tingkat kepedulian dan perhatian pustakawan dapat dirasakan sebagai layanan yang dikhususkan untuk para pemustaka melebihi tingkat keperdulian yang diwajibkan sekolah. Ini akan terlaksana bila pustakawan tidak membiarkan pemustaka kebingungan memasuki perpustakaan. Artinya bila ada seorang pemustaka memasuki perpustakaan pustakawan harus cepat-cepat menyapanya atau menanyai apa yang diperlukannya, atau apa yang dapat kami bantu.

d.Tanggap

Artinya pustakawan mempunyai kemauan untuk membantu pengguna secara cepat tanggap tidak semata-mata karena diminta. Seperti disampaikan di atas jangan dibiarkan pemustaka itu kebingungan memasuki perpustakaan, artinya kita harus mengambil peran untuk mengadakan komunikasi dengan pemustaka, jangan menunggu ia yang bertanya, tetapi kita yang mengajukan pertanyaan terlebih dahulu.

e. Tidak nyata:

Kesan positif selalu akan muncul dari tampilan fisik seseorang, Apabila kesan positif telah dimunculkan seseorang terhadap pemustaka, maka pemustaka merasa nyaman dalam memanfaatkan perpustakaan. Untuk itu pustakawan harus kenal terhadap komonitas pemustaka dan indikator layanan penting untuk diketahui serta dipahami dan dijadikan sebagai dasar layanan.

D. Komonikasi Interpersonal pada Layanan Perpustakaan

Di atas sudah dipaparkan apa itu kumunikasi, berapa jenis kumonikasi, prinsip-prinsip komunikasi berkomunikasi, jenis hubungan yang dibina dalam berkomukasi, apa itu layanan perpustakaan dan bagaimana membina layanan perpustakaan. Semuanya itu telah menambah wawasan tentang pemahaman komunikasi dan layanan perpustakaan. Tugas kita sekarang adalah menerapkan berbagai teori yang telah dipaparakan diatas untuk pelayanan perpustakaan pada perpustakaan sekolah, sehingga layanan yang akan lakukan di perpustakaan memenuhi prinsip-prinsip komunikasi.

Dari teori komunikasi yang telah menimbulkan pemahaman proses social, proses social juga telah menimbulkan makna memahami isi hati masing-masing dari orang-orang atau person yang berkomunikasi itu, artinya getaran perasaan orang-orang yang terlibat dalam komunikasi saling memahami satu sama lain.

Begitu juga dengan membina layanan serta persyaratan-persyaratan dan indicator layanan yang harus terpenuhi sudah kita ketahui. Menerapkan komunikasi interpersonal pada layanan perpustakaan dapat diartikan menerapkan tingkah laku dalam pelayanan perpustakaan. Tingkah laku yang hurus diterapkan adalah tingkah laku yang telah memahami teori dan prinsip komunikasi interpersonal. Dalam pemberian layanan seorang pustakawan akan besifat santun, mendidik, tanpa ada perasaan terpaksa. Bagi diri seorang pustakawan melayani pemustaka merupakan keharusan. Pustakawan akan merasa rugi dalam dirinya bila tidak dapat memberikan layanan yang menyenangkan pada pemustaka.

E. Penutup

Layanan perpustakaan tidak akan berhasil dengan teori-teori komunikasi dan teori-teori layanan yang kita pelajari. Layanan perpustakaan akan berhasil bila teori-teori tersebut kita terapkan dan laksanakan dalam memberikan layanan kepada pengguna perpustakaan dan sejauhmana kita merasakan tingkat kebutuhan orang yang memerlukan sesuatu yang tidak dipunyainya.

55/Hd/2014 - K.1 (1)

F. Bacaan

Pusdiklat Perpusnas RI. *Bahan Ajar Komunikasi Interpersonal*. Pendidikan dan Pelatihan Peningkatan Kompentensi dan Kualifikasi Guru Calon Kepala Perpustakaan Sekolah di Satuan Pendidikan. Padang: 2013.

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG