

Peran Pustakawan dalam Kegiatan Hubungan Masyarakat di Perpustakaan

Joko Santosa, A.Md.

Perpustakaan FH Universitas Islam Indonesia

ABSTRAK

Keterkaitan hubungan masyarakat dengan perpustakaan meliputi kegiatan yang agar perpustakaan memiliki citra publik yang kuat dan berkelanjutan. Aktivitas hubungan masyarakat yang berkaitan dengan peran pustakawan di perpustakaan membahas bidang hubungan masyarakat akademik. Peran pustakawan sebagai petugas humas agar perpustakaan mempunyai kontribusi dalam memenuhi tujuan perpustakaan dan institusi. Hubungan masyarakat yang baik dapat secara substansial mempercepat siklus pengembangan perpustakaan, meningkatkan kesadaran pengguna dan membantu mendorong pertumbuhan pengetahuan yang cepat. Kekuatan humas ini bisa menjadi dorongan besar dan sangat bermanfaat jika dilakukan dengan tujuan yang jelas oleh pustakawan referensi seperti yang dibahas dalam karya ini. Pentingnya hubungan masyarakat dalam perpustakaan terhadap civitas akademik serta metode hubungan masyarakat juga dibahas dalam karya ini. Dalam diskusi ini fokus menyoroti fungsi petugas humas dalam kaitannya dengan fungsi pustakawan, juga pengaruh variabel profesional pustakawan pada kinerja pekerjaannya yang akan mempengaruhi perpustakaan secara positif dan menciptakan citra yang baik bagi perpustakaan.

Kata kunci: ***hubungan masyarakat, perpustakaan akademik, pustakawan***

A. PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat adalah praktik mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat, atau dapat juga sebagai fungsi manajemen dari karakter yang terencana dan berkelanjutan yang melewati organisasi publik dan swasta seperti perpustakaan, serta dapat mempertahankan pemahaman dukungan dan simpati dari orang-orang yang terkait. Hubungan masyarakat perpustakaan adalah upaya yang direncanakan dan berkelanjutan untuk membangun dan memelihara antara perpustakaan dan masyarakat (Pemustaka). Adapun kegiatan hubungan masyarakat membantu memberikan upaya yang terkoordinasi, untuk mengomunikasikan hal-hal yang positif di perpustakaan dan mempromosikan ketersediaan program layanan, ketersediaan koleksi dan penunjang sistem informasi yang ada di perpustakaan.

Hubungan masyarakat merupakan kegiatan sangat penting yang tidak dapat diabaikan di perpustakaan manapun, khususnya di perpustakaan akademik perguruan tinggi. Begitu sangat artinya perpustakaan akademik dalam membantu universitas pengelola sumber informasi yang relevan sehingga dapat mempertahankan fungsi pembelajaran, pengajaran, penelitian dan layanan publik di universitas masing-masing. Hal ini bisa dikatakan untuk mencapai tujuan pada sebuah lembaga akademis tidak dapat lepas dari kehadiran kegiatan hubungan masyarakat. Setiap kegiatan di perpustakaan secara langsung atau tidak langsung, merupakan bentuk tindakan hubungan masyarakat, selama masih dalam rangka mempromosikan citra dan penggunaan perpustakaan dalam menunjang kegiatan akademik. Pustakawan berperan sebagai petugas hubungan masyarakat dalam hal ini di perpus-

takaan. Pustakawan harus dapat membawa perpustakaan untuk memperoleh citra yang baik di benak para pengguna atau pemustakan yang potensial. Sejumlah perpustakaan terutama perpustakaan akademik menawarkan begitu banyak layanan yang tidak diketahui pengguna/pemustaka, maka ini menjadi tugas pustakawan untuk menginformasikan atau menyampaikan kepada publik tentang berbagai fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan. Pustakawan dapat menggunakan selebaran untuk menyampaikan informasi kepada civitas akademik maupun publik melalui berbagai media *on-line* atau *off-line* tentang layanan perpustakaan.

Pustakawan adalah bagian dari kesuksesan sebuah perpustakaan dalam mewujudkan tujuan dan cita-cita untuk memenuhi kebutuhan dan memiliki kontribusi yang diperlukan dalam masyarakat akademik. Pustakawan dapat disebut juga sebagai petugas hubungan masyarakat dari perpustakaan di manapun perpustakaan itu berada. Pustakawan adalah penguat arsitektural perpustakaan tempat dia bekerja karena tugasnya, tugas yang berhubungan langsung dengan para pengguna. Pustakawan adalah perantara antara pengguna dan aktivitas layanan perpustakaan. Pustakawan dapat dengan mudah mengetahui apa yang dibutuhkan pengguna dan apa saja fasilitas layanan yang dimiliki perpustakaan. Oleh karena itu, peran pustakawan di perpustakaan akademik dan kaitannya dengan kegiatan hubungan masyarakat merupakan kelebihan dan tidak dapat dipisahkan.

Perpustakaan kaitannya dengan bidang akademik sangat penting dalam menunjang institusi pendidikan. Namun perpustakaan tidak akan dapat mencapai tujuannya secara penuh apabila terjadi kekurangan atau kegagalan dalam menjalin hubungan

masyarakat. Hal ini dapat terjadi apabila perpustakaan tidak peduli, tidak respek dalam menanggapi kebutuhan pengguna, nilai-nilai mereka tidak akan dihargai tanpa program publisitas yang agresif, sistematis, dan ditentukan untuk merangsang, menginformasikan, dan menarik pencari informasi/pengguna perpustakaan. Perpustakaan akademik harus dapat memberikan sinyal yang kuat untuk memproyeksikan layanan melalui hubungan masyarakat yang secara akurat mencerminkan apa yang mereka lakukan. Memang benar bahwa semua profesional perpustakaan harus terlibat dalam kegiatan hubungan masyarakat, para profesional yang pekerjaannya terkait langsung dengan pengguna akan melakukan proses kegiatan hubungan masyarakat lebih banyak daripada yang lain.

Dalam tulisan ini peran pustakawan sebagai wakil perpustakaan terhadap pengguna yang tak lebih dari mitra lain, sebagai gambaran perpustakaan. Petugas humas di organisasi mana pun adalah pembuat citra dan pembawa citra organisasi tersebut karena memiliki banyak peran untuk dimainkan supaya memperoleh citra yang baik bagi organisasi. Pustakawan adalah pembuat gambar dan pintu gerbang di mana orang berhubungan dengan lingkungan yang kaya informasi dari perpustakaan.

B. PEMBAHASAN

1. Apa itu Hubungan Masyarakat

Menurut Neny Yulianita (2005: 21-22), humas merupakan terjemahan dari istilah *Public Relations*, maka pengertian *Public Relations* secara harfiah adalah gabungan dari dua kata yakni :

- *Public* : Yang dapat diterjemahkan dalam bahasa Indonesia sebagai "publik", yaitu sekelompok orang yang mempunyai minat dan perhatian yang sama terhadap suatu hal.
-

- *Relations* : Diterjemahkan dalam bahasa Indonesia adalah "hubungan-hubungan" yang dalam arti menyangkut banyak hubungan.

Maka pengertian *Public Relations* dapat diartikan sebagai suatu hubungan-hubungan yang bersentuhan langsung dengan publik-publiknya, baik itu publik internal maupun publik eksternal. Atau dapat juga diartikan hubungan masyarakat adalah alat manajemen yang semakin menjadi penting dalam manajemen organisasi seperti perpustakaan, baik swasta atau publik, apakah mereka menghasilkan laba atau tidak berorientasi laba. Ini adalah elemen penting dalam sistem komunikasi yang memungkinkan individu untuk mendapat informasi tentang banyak aspek mata pelajaran yang mempengaruhi kehidupan mereka

Hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen khusus yang membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, pemahaman, penerimaan, dan kerja sama timbal balik antara organisasi dan publiknya. Hubungan masyarakat adalah kegiatan yang diarahkan pada hubungan manusia untuk meningkatkan layanan yang baik.

Hubungan masyarakat menurut Zulkarnain Nasution (2006:14) Didefinisikan sebagai lembaga pendidikan dapat diartikan "sebagai fungsi manajemen yang khas antara organisasi dengan publiknya, atau dengan kata lain antara lembaga pendidikan dengan publik *intern* (dosen/guru, karyawandan mahasiswa/siswa) dan publik *ekstern* (orang tua mahasiswa/orang tua siswa, masyarakat dan institusi luar)".

Hubungan masyarakat adalah kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan komunikasi dan pemahaman antara organisasi atau individu kepada satu orang atau sekelompok orang yang dapat juga di sebut publik.

Metode utama *Public relations* yang digunakan untuk berkomunikasi dengan publik yaitu;

- Iklan
- Melobi
- Publisitas; dan
- Agen Pers.

Pustakawan sebagian besar menggunakan agen publikasi dan pers untuk mempromosikan hubungan masyarakat di perpustakaan. Metode yang sama juga digunakan dalam pemasaran agar orang tahu dalam membangun hubungan dengan media. Contohnya termasuk siaran pers, buletin, brosur, laporan tahunan, atau publikasi yang dirancang dengan baik. Semakin banyak perpustakaan yang menggunakan media sosial interaktif, seperti Instragram, Whatsapp, Blog, Twitter, dan Facebook, sebagai alat dalam promosi mereka. Berbeda dengan alat tradisional yang hanya memungkinkan komunikasi satu arah, media sosial memungkinkan perpustakaan untuk terlibat dalam komunikasi dua arah, dan menerima umpan balik langsung dari berbagai pemangku kepentingan dan publik. Langkah-langkah yang dapat digunakan dalam komunikasi antara lain :

- Membangun hubungan pers untuk menyampaikan berita tentang perpustakaan secara teratur.
 - Menciptakan publisitas untuk menentukan layanan dan sumber daya yang bisa menciptakan dan memelihara kesadaran akan kemampuan perpustakaan di institusi.
-

- Membangun saluran komunikasi secara internal dan eksternal untuk mempromosikan pemahaman tentang organisasi.
- Mempertahankan kesadaran akan undang-undang membantu perpustakaan menyediakan layanan yang efektif.
- Mengamati tren dan masalah komunitas yang memengaruhi citra perpustakaan.

Hubungan masyarakat pada intinya, akan membantu perpustakaan untuk mempromosikan keberadaannya atau untuk menawarkan fasilitas dan koleksi yang ada kepada para pengguna/pemustaka sebagai bahan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu pustakawan harus pandai untuk merancang program hubungan masyarakat yang lebih luas agar meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kontribusi yang dibuat oleh perpustakaan akademik untuk memajukan prestasi akademik dan pembelajaran. Untuk mencapai Perpustakaan Akademik yang baik maka perlu kita meninjau :

- Pekerjaan petugas humas dan pustakawan sudah sesuai belum dengan tugasnya.
 - Melihat pengaruh variabel profesional pustakawan pada kinerja pekerjaannya.
 - Memeriksa peran yang dimainkan oleh pustakawan dan hubungannya dengan publik
 - Memeriksa pentingnya hubungan masyarakat di perpustakaan akademik.
-

2. Fungsi Petugas Hubungan Masyarakat dan Pustakawan

Petugas humas adalah orang yang mempromosikan pengertian dan pengetahuan akan semua program yang berkaitan dengan memelihara hubungan dengan media lokal dan kelompok masyarakat. Dia sebagai jembatan yang memadukan kegiatan organisasi yang dilakukan secara terpisah. Dalam hal ini pustakawan sebagai titik layanan perpustakaan harus menyelesaikan tugasnya dengan melayani pengguna/pemustaka dengan baik, memberikan jawaban atas pertanyaan mereka atau pendidikan pengguna serta menciptakan kesadaran pada layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang akan membantu mempromosikan pemanfaatan perpustakaan secara maksimal.

Pustakawan sebagai petugas hubungan masyarakat dari perpustakaan bertindak sebagai perantara antara pengguna dan sumber daya perpustakaan yang membuatnya tersedia bagi pengguna. Petugas humas mencoba untuk penyediaan informasi yang di butuhkan untuk melayani pengguna. Dia adalah penghubung antara perpustakaan dan dunia luar untuk mengungkap kegiatan perpustakaan yang mirip dengan peran petugas hubungan masyarakat dari organisasi.

Menyoroti fungsi pustakawan di antaranya adalah bantuan memberi informasi kepada penggunaan perpustakaan tentang penggunaan katalog, lokasi bahan pustaka, fasilitas yang tersedia dan sumber referensi. Mereka juga menyediakan informasi singkat dan aktual yang siap pakai, melakukan pencarian literatur, pinjaman antar perpustakaan untuk pengguna, penyebaran informasi secara selektif kepada klien dan hubungan masyarakat.

Pustakawan seperti petugas hubungan masyarakat dari organisasi mana pun mengiklankan perpustakaan dengan menggunakan alat hubungan masyarakat seperti:

- Papan nama perpustakaan.
- Mengadakan pameran di perpustakaan
- Pembicaraan di media elektronik
- Papan pengumuman di kampus
- Kotak saran
- Meja informasi publik, dll.

Setiap perpustakaan memiliki hubungan masyarakat dalam arti bahwa ia memiliki hubungan dengan publik yang dilayaninya, tetapi seberapa timbal balik hubungan yang ada merupakan perhatian manajemen perpustakaan. Beberapa perpustakaan akademik memiliki unit informasi sebagai bagian dari program hubungan masyarakat mereka. Ini membuat pekerjaan pustakawan lebih mudah. Pustakawan seperti petugas hubungan masyarakat dari organisasi mana pun memastikan bahwa pengguna dan pengguna potensial perpustakaan memiliki akses yang tidak terhalang ke sumber daya yang ia lakukan melalui promosi aktif penggunaan informasi dan perpustakaan. Ia mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan kegiatan perpustakaan, informasi ini kemudian diatur untuk tujuan publikasi untuk mempromosikan citra perpustakaan.

3. Pengaruh Variabel Profesional Pustakawan terhadap Kinerja Pekerjaannya

Pustakawan dalam menangani layanan perpustakaan harus bijaksana dari berbagai posisi karena akan mengarah pada keberhasilan umum perpustakaan. Kinerja pekerjaan pustakawan akan

ditentukan oleh variabel profesional seperti sikap layanan yang ditunjukkan oleh pustakawan. Pustakawan profesional adalah pustakawan yang memiliki peduli tentang klien dan menikmati interaksi tatap muka. Dia tidak menghakimi dan melayani dengan ceria, semua itu tidak lepas dari penampilan atau status mereka. Gaya dan sikapnya membuat klien nyaman. Dia berhati-hati dalam melayani untuk memastikan bahwa pengguna tidak kehilangan muka. Pustakawan harus bisa mendorong interaksi dan partisipasi. Pustakawan dapat menjelaskan apa yang telah dilakukan, dan mengapa, jika mungkin, pustakawan menghubungi pengguna untuk melihat apakah kebutuhan mereka terpenuhi dan jika mereka berhasil. Secara khusus, ia menghindari rekomendasi prematur. Setiap pertemuan dengan seorang pengguna berakhir dengan penutupan yang tepat yang merupakan hubungan publik yang ditampilkan. Dalam semua hal di atas, bahasa tubuh sangat penting. Keberhasilan dalam pelayanan publik membutuhkan:

- Sikap Sopan
- Salam hangat
- Kontak mata
- Senyum
- Suara ramah
- Wajah ceria

Pustakawan harus benar-benar pandai untuk dapat melihat dan mendengar berbagai isyarat dari pengguna apakah dia tertarik pada pertanyaan mereka atau tidak. Sulit untuk menyembunyikan ketertarikan atau kebosanan. Pustakawan harus menjadi pendengar yang baik. Pendengar aktif adalah keterampilan yang dapat dipelajari dan diasah. Sebagai perantara antara pengguna dan perpustakaan, diperlukan bahwa pustakawan harus memusatkan perhatian pada

pengguna terlepas dari keadaan. Dengan menjadi pendengar yang baik akan membantu pustakawan untuk menjalankan fungsinya dengan baik.

Mendengarkan dengan baik dan memudahkan pengguna adalah prasyarat dalam pelayanan perpustakaan. Namun, bisa mengajukan pertanyaan yang tepat dan dengan cara yang benar akan membuat sebuah perbedaan di dalam pelayanan perpustakaan. Untuk memahami kebutuhan pengguna, pustakawan harus mengajukan pertanyaan tentang situasi yang dihasilkannya. Pengguna mungkin tidak ingin mengungkapkan situasi karena privasi dan kehilangan masalah wajah. Dalam beberapa kasus, pengguna dapat mengungkapkan lebih dari yang ingin didengar oleh profesional. Untuk memahami kebutuhan pengguna, pustakawan harus memahami bagaimana akan kebutuhan informasi yang dicari. Lagi-lagi masalah privasi bisa menjadi perhatian. Sebagai penanya yang baik pustakawan harus dapat membangun hubungan dan mengajukan pertanyaan dengan cara yang alami dan tidak mengancam. Untuk membantu pengguna, pustakawan harus tahu apa yang telah ia lakukan sebelumnya, pertanyaan ini perlu ditangani sedemikian rupa sehingga pengguna tidak kehilangan muka atau merasa tidak memadai. Tanpa keterampilan yang dimiliki oleh pustakawan sebuah pertanyaan yang diajukan kepada pengguna akan terasa hampa. Kemampuan pustakawan untuk memparafrasekan pertanyaan dari pengguna seringkali bermanfaat dalam interaksi pada pelayanan. Ini menunjukkan kepada pengguna bahwa pustakawan terfokus dan memperhatikan apa yang di inginkan olehnya.

Kompetensi adalah variabel profesional lain yang memengaruhi kinerja pekerjaan pustakawan. Pustakawan yang berhasil akrab dengan berbagai sumber informasi atau referensi dalam berbagai format dapat disebut pustakawan profesional. Pengetahuannya tentang koleksi lokal dan jarak jauh sangat besar. Ia memiliki program kesadaran aktif saat ini untuk mengimbangi sumber daya yang baru. Selain pengetahuan umum, ia lebih paham dengan beberapa literatur yang dibutuhkan menarik minat anggota komunitas universitas. Pustakawan dapat mencocokkan sumber daya dengan kueri dan tahu cara menggunakan sumber daya ini secara efektif. Kompetensi juga mencakup pengetahuannya tentang wawancara referensi dan kemampuan untuk menemukan informasi apa yang dibutuhkan.

Kesuksesan berinteraksi sangat dipengaruhi oleh lingkungan yang ramah dan menarik. Dengan lingkungan tersebut akan menarik pengguna untuk lebih banyak mengajukan pertanyaan. Lingkungan yang gelap dan tidak ramah dapat mengurangi pengguna untuk menelusuri informasi. Selain itu, pengaturan atau petunjuk yang logis dan terlihat dapat memudahkan/membantu dalam penelusuran item tertentu dalam koleksi.

Pustakawan dapat membantu meningkatkan kesadaran akan kebutuhan dan layanan perpustakaan dengan menggunakan alat layanan dan memanfaatkannya secara efektif. Alat-alat seperti layanan kesadaran saat ini, penyebaran informasi atau pameran secara selektif memiliki aspek yang sangat penting untuk dimainkan dalam kegiatan hubungan masyarakat pustakawan. Melalui pameran, layanan dan program perpustakaan dapat diberikan publisitas. Pustakawan harus terlibat dalam pameran yang dapat

digunakan untuk mempublikasikan keberadaan perpustakaan. Pustakawan harus membuat program pendidikan untuk pengguna lama dan baru, serta membuka forum kesadaran, seperti orientasi minggu. Pustakawan yang baik harus menguasai kondisi yang ada di perpustakaan. Ia harus sopan, sabar, tidak kasar, dan memiliki empati. Selain itu, ia harus segera meninggalkan tempat duduk untuk membantu mengarahkan pelanggan ke rak dan bahkan membantu mereka menemukan bahan-bahan yang mereka perlu berkonsultasi untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Keceriaan juga penting untuk pekerjaan pustakawan. Dengan mengenakan senyum di wajah selama transaksi dalam pelayanan maka pustakawan memadamkan kegelisahan yang ada pada si penanya.

Pustakawan harus dapat berkomunikasi secara efektif dan mengerti bahasa profesi. Ia harus dapat menciptakan kesempatan untuk dapat berbicara dengan pengguna potensial dan aktual tentang layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Ini juga merupakan bagian dari kegiatan hubungan masyarakat pustakawan. Pustakawan harus ramah kepada semua pengguna dan juga mereka harus dapat mengerti atau memahami setiap pertanyaan yang sederhana sampai paling rumit. Pustakawan dapat membantu dan dengan demikian menyelamatkan pengguna dari frustrasi melalui alat hubungan masyarakat.

4. Pentingnya Hubungan Masyarakat di Perpustakaan Akademik

Tujuan utama perpustakaan akademik adalah untuk memuaskan pengguna dengan menyediakan koleksi untuk memenuhi kebutuhan pendidikan dan pengajaran, penelitian

serta pengabdian kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini perpustakaan harus mempunyai niatan yang baik dan kerja sama dari publiknya. Dengan demikian hubungan masyarakat sangat dibutuhkan oleh perpustakaan dalam usaha untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, Koleksi buku berkualitas tinggi yang dilengkapi dengan kontak pribadi melalui hubungan masyarakat merupakan persyaratan yang diperlukan.

Pentingnya hubungan masyarakat di perpustakaan akademik adalah sebagai berikut:

1. Hubungan masyarakat dapat menciptakan dan mempengaruhi kepercayaan publik terhadap pelayanan perpustakaan. Sehingga akan membuat masyarakat sadar akan layanan dan kebijakan perpustakaan. Mengembangkan pengetahuan dan pemahaman tentang reorganisasi baru atau inisiatif baru yang diperkenalkan oleh perpustakaan.
 2. Hubungan masyarakat dapat membantu publik untuk lebih mengetahui dan membuka dunia buku dan pengetahuan yang lebih baik dan lengkap dengan menyatukan pelanggan, koleksi, dan layanan. Hal ini dapat membuat hubungan yang lebih baik antara staf perpustakaan dan publik.
 3. Hubungan masyarakat dapat menciptakan kerja sama antara kolega perpustakaan untuk meningkatkan hubungan kesatuan. Hubungan ini dapat menghasilkan kerja sama timbal balik di mana satu perpustakaan menerima dan memperluas bantuan dari dan ke perpustakaan lain.
-

4. Hubungan publik dapat menciptakan interaksi yang lebih baik antara pustakawan dan publik, ini dapat digunakan oleh pustakawan untuk menciptakan citra perpustakaan yang baik dan mengarah pada peningkatan pemanfaatan layanan perpustakaan dan sumber daya.
 5. Dalam institusi akademik siswa/mahasiswa akan kecenderungan terjebak dalam alur yang malas dan membosankan dalam kegiatan. Untuk memperbaiki kecenderungan ini, maka hubungan masyarakat harus hadir supaya bisa menjadi sarana untuk memunculkan energi yang baru agar tercipta harmoni yang lebih baik.
 6. Manajemen perpustakaan untuk memperoleh informasi atau masukan, saran dan kritik dari lingkungan eksternal guna kemajuan perpustakaan diperlukan kehadiran hubungan masyarakat untuk menjembatani komunikasi tersebut.
 7. Hubungan masyarakat akan membantu perpustakaan untuk menyampaikan informasi tentang kebijakan, fungsi dan layanan perpustakaan kepada publik serta meningkatkan pengetahuan dan pemahaman staf .
 8. Hubungan masyarakat yang baik akan membantu pustakawan mendapatkan lebih banyak dukungan dari organisasi induk mereka dan masyarakat dalam hal personil, anggaran, dan peralatan. Dipercayai bahwa memperbaiki kondisi kehidupan dan kerja pustakawan sangat tergantung pada pustakawan itu sendiri yang membujuk, menjelaskan dan tawar-menawar.
 9. Hubungan masyarakat akan membantu mempublikasikan dan memasarkan fungsi dan layanan perpustakaan kepada
-

siswa/mahasiswa baru tidak tahu apa itu perpustakaan, layanan apa yang disediakan, atau manfaat apa yang dapat mereka peroleh darinya.

10. Dalam dunia perpustakaan sebagian besar citra sosial perpustakaan akademik tidak terlalu baik. Hubungan masyarakat dapat menggambarkan dan mengubah pikiran seseorang tentang perpustakaan yang sebelumnya kurang baik menjadi perpustakaan yang memiliki tingkat layanan yang baik dan memiliki komunikasi dengan pembaca agar memperbesar pengaruh perpustakaan dalam masyarakat

5. Peran Pustakawan dan Hubungannya dengan Pengguna / Pemustaka

Fungsi utama pustakawan di perpustakaan mana pun adalah menjawab apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Pustakawan memiliki kewajiban yang melekat untuk menyediakan layanan informasi guna mendukung upaya pendidikan, rekreasi, pribadi, dan ekonomi komunitas penggunanya yang sesuai dengan misi perpustakaan. Pustakawan menjalin hubungan timbal balik dengan pengguna dan selalu tampak ramah agar pengguna tidak segan mencari referensi. Keceriaan juga penting untuk pekerjaan referensi pragmatis dan hubungan timbal balik antara pustakawan dan pengguna. Selain itu, ia harus segera keluar dari mejanya untuk mengarahkan pelanggan ke rak dan bahkan membantu mereka menemukan bahan yang mereka perlu berkonsultasi untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Pustakawan juga melayani orang-orang yang bekerja secara mandiri untuk mencari informasi, tetapi yang membu-

tuhkan sedikit bantuan dari waktu ke waktu. Pustakawan sebagai bagian dari aktivitas hubungan masyarakat untuk mengajarkan pengguna secara teratur bagaimana memanfaatkan perpustakaan secara efektif dan kebutuhan untuk mematuhi peraturan perpustakaan. Karena keberadaan pustakawan adalah untuk membantu pengguna, ia juga membuat peraturan peminjaman antar perpustakaan karena perpustakaan tidak dapat memenuhi semua kebutuhan informasi pelanggannya di karenakan tidak ada perpustakaan yang dapat memenuhi semua kebutuhan penggunaannya. Pustakawan juga harus dapat menunjukan kepada pengguna di perpustakaan mana informasi ini dapat di temukan dengan mudah dan tepat.

Pelayanan yang baik oleh pustakawan pada saat ini sangat penting bagi pengguna karena membantu menjaga informasi terkini dengan literatur saat ini dalam subjek tertentu. Pembaca dapat diinformasikan melalui kegiatan hubungan masyarakat perpustakaan seperti tampilan buku baru dan forum informasi lainnya (komunikasi cetak seperti laporan tahunan, buletin, siaran pers, dan bentuk-bentuk yang lain)

Pustakawan juga melakukan peran pemandu dengan membantu pengguna untuk mengurutkan kembali pertanyaannya agar pertanyaan tersebut bermakna dan kemudian mengarahkan pengguna ke sumber informasi yang sesuai. Membantu pengguna untuk menguraikan kembali pertanyaannya adalah salah satu karya paling penting yang dilakukan oleh pustakawan, karena ini memungkinkan pustakawan untuk mencocokkan pertanyaan pelindung dengan sumber yang relevan dan berguna. Ia akan berada dalam posisi yang baik untuk menentukan sumber daya apa yang mampu

menangani permintaan semacam itu. Juga, peran panduan lain dari pustakawan referensi adalah untuk membuat pembaca sadar akan teknis penggunaan perpustakaan melalui penerbitan buku panduan atau buku pegangan.

Pustakawan menyediakan panduan membaca untuk individu. Nasihat pembaca melibatkan merekomendasikan kepada pengguna apa yang mungkin mereka baca. Pustakawan juga memainkan peran membangun koleksi untuk perpustakaan dan pengguna dengan memilih, mengevaluasi, dan merekomendasikan bahan-bahan yang relevan tidak hanya untuk koleksi referensi tetapi koleksi perpustakaan secara keseluruhan. Ini untuk memastikan bahwa ada sumber daya yang relevan dan memadai di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Pustakawan juga dapat menghubungi departemen akuisisi untuk membeli tepat waktu atau memproses buku waktu yang banyak diminati oleh pengguna. Ini dimungkinkan jika pustakawan mengetahui profil pengunanya.

C. KESIMPULAN

Ada kebutuhan untuk peningkatan minat dalam hubungan masyarakat di perpustakaan pada umumnya, terutama perpustakaan akademik. Hubungan masyarakat di perpustakaan akademik akan membantu membangun citra dan posisi perpustakaan dalam komunitas akademik. Karena perpustakaan akademik mendukung pembelajaran seumur hidup, hubungan masyarakat akan membantu dalam membuka dunia buku dan pengetahuan yang lebih baik dan lebih lengkap daripada yang mungkin terjadi dengan menyatukan klien, koleksi, dan layanan.

Ada kebutuhan untuk perpustakaan akademik untuk menggunakan hubungan masyarakat karena akan membantu untuk membuat kontak yang lebih baik antara staf perpustakaan dan publik, sehingga apa yang diketahui dapat diperbesar dan digunakan lebih lengkap. Untuk mencapai tujuan dan sasaran perpustakaan, staf perpustakaan khususnya staf referensi harus melakukan kegiatan humas dengan serius. Pustakawan berperan sebagai petugas humas ketika dia bertindak sebagai jembatan yang menyatukan kegiatan perpustakaan yang dilakukan secara terpisah, mengoordinasikan layanan perpustakaan di titik layanan (meja rujukan), dan meledakkan perpustakaan itu. sangkakala melalui pemberian informasi. Referensi pustakawan karena itu, adalah penghubung antara perpustakaan dan dunia luar, untuk mengungkap kegiatan perpustakaan. Oleh karena itu, dalam jenis perpustakaan apa pun yang dilayaninya, hubungan masyarakat harus dianggap sebagai prasyarat untuk berfungsinya perpustakaan secara efektif dan yang akan membantu mempromosikan layanan perpustakaan.

REFERENSI

- Yulianita. Neny, 2005. Dasar-dasar Public Relations. Pusat Penerbitan Universitas Bandung
- Nasution, Zulkarnain, 2006. Manajemen HUMAS di lembaga pendidikan : konsep, fenomena dan aplikasinya. Penerbit UM Press, Malang
- Mulyana, Dedy, 2000. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Penerbit PT Remaja Rosdakarya
- Pendit, Putu Laxman. (2007). Perpustakaan Digital: Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Qolyubi, Syihabuddin., dkk. (2007). Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Ed: Tri Septiyantono dan Umar Sidik. Yogyakarta: Jurusan IPI Fakultas Adab dan Ilmu Budaya IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sulistyo-Basuki. (1991) Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia.
- Hartono. (2016). Manajemen Perpustakaan Profesional. Jakarta: CV. Sagung Seto.
-