

Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 17, No. 1, Juni 2021, Hal. 72-84
<https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.1170>
ISSN 1693-7740 (Print), ISSN 2477-0361 (Online)
Tersedia online di <https://journal.ugm.ac.id/v3/BIP>

Pola komunikasi organisasi pustakawan-guru dalam pemberian layanan prima perpustakaan

Tine Silvana Rachmawati¹, Merryam Agustine²

¹Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Padjadjaran

²Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Widyatama

¹Jl. Raya Bandung-Sumedang Km.21, Sumedang, 45363

²Jl. Cikutra No.204 A, Bandung, 40125

e-mail: tine.silvana@unpad.ac.id

merryam.agustine@widyatama.ac.id

Naskah diterima: 10 Januari 2021, direvisi: 29 April 2021, disetujui: 4 Mei 2021

ABSTRAK

Pendahuluan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi antara pustakawan dan guru dalam pemberian layanan prima perpustakaan.

Metode penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara, observasi, serta studi pustaka.

Data analisis. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, mereduksi data, menyajikan data, dan kemudian membuat kesimpulan atau verifikasi data. Objek dalam penelitian ini adalah pola komunikasi organisasi dan subjek dalam penelitian ini adalah pustakawan dan guru.

Hasil dan Pembahasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi yang terjalin dengan baik antara pustakawan dan guru yang terdiri dari koordinasi tugas, pemecahan masalah, berbagi informasi, resolusi konflik, dan membangun kebersamaan atau hubungan, dapat memberikan layanan prima.

Kesimpulan dan Saran. Kesimpulannya, pustakawan yang melaksanakan pola komunikasi organisasi dengan baik dapat menyediakan layanan prima bagi guru yang membutuhkan informasi. Hal ini tentu saja baik bagi perpustakaan dan sekolah sebagai suatu organisasi. Saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu sebaiknya pihak sekolah dapat melihat pustakawan sebagai tokoh kunci dalam pemberian sumber daya informasi.

Kata kunci: guru; komunikasi organisasi; komunikasi pustakawan-guru; layanan prima perpustakaan; pustakawan.

ABSTRACT

Introduction. The purpose of this study is to examine the organizational communication patterns between librarians and teachers in providing quality library services.

Data Collection Method. This is a qualitative research with a case study approach with librarians and teachers as samples. Data collection techniques were interviews, observations, and literature study.

Data Analysis. Data analysis techniques were conducted by reducing data, presenting data, and then making conclusions or data verification.

Results and Discussion. The results of this study indicate that a well-established organizational communication pattern between librarians and teachers consists of task coordination, problem-solving, information sharing, conflict resolution, and building togetherness or relationships. All of them supported excellent services.

Conclusion. Librarian who implement a good horizontal organizational communication model can provide high-quality services to teachers who need information, which is beneficial to the library and the school as an organization. The recommendation of this study is that schools should be able to treat librarians as key people in organizing ideas and information resources, rather than as only as academic supporters.

Keywords: teacher; organizational communication; librarian-teacher communication; excellent library service; librarian.

A. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan suatu proses untuk menyampaikan informasi dari satu orang ke orang lain dengan tujuan untuk menciptakan pemahaman bersama. Komunikasi organisasi, di sisi lain adalah penyampaian informasi dalam pengaturan sebuah organisasi. Fungsi komunikasi organisasi dalam penelitian ini untuk membantu guru dan pustakawan saling berinteraksi satu sama lain dan untuk menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi, yaitu sekolah. Komunikasi organisasional merupakan koordinasi tindakan anggota organisasi yang pada dasarnya adalah cara untuk memenuhi tujuan organisasi yang memungkinkan anggota organisasi untuk menghasilkan simbol, berkomunikasi melalui simbol-simbol ini, dan menafsirkannya untuk meningkatkan motivasi karyawan di dalam organisasi tersebut (Yildiz, 2013).

Komunikasi organisasi juga membantu dalam penetapan dan implementasi tujuan organisasi. Komunikasi juga membantu dalam perumusan rencana untuk melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Selain itu, komunikasi memastikan administrasi sumber daya manusia dan sumber daya lainnya berhasil dan sesuai. Fungsi komunikasi dalam organisasi juga untuk membantu dalam mengarahkan, memotivasi dan membangun lingkungan di mana karyawan mendapatkan ruang untuk dapat berkontribusi secara positif.

Mencapai komunikasi yang efektif dalam organisasi seperti perpustakaan dan lembaga informasi merupakan tantangan yang sulit (Budd & Velasquez, 2014). Komunikasi yang efektif adalah bagian penting dan integral dari fungsi kelompok manapun, termasuk perpustakaan. Para anggota organisasi perlu berkomunikasi secara efektif agar mereka dapat menjalankan fungsi dasar proses manajemen organisasi tersebut. Oleh karena itu komunikasi sangat menentukan kinerja anggota organisasi dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan semua tim dalam suatu organisasi.

Komunikasi organisasi dapat mempengaruhi motivasi para anggota organisasi yang dalam hal ini adalah guru dan pustakawan sekolah. Jika tim memiliki

informasi yang benar tentang apa yang seharusnya dilakukan dan membuat matriks kinerja yang tepat yang akan digunakan untuk mengukurnya, kemungkinan besar tim akan dapat bekerja secara optimal. Komunikasi tentang bagaimana melakukan tugas-tugas tertentu juga penting karena meningkatkan kejelasan tujuan organisasi. Komunikasi bukan hanya sesuatu yang terjadi di dalam organisasi. Berkomunikasi adalah mengorganisasi keseluruhan isi pesan (Salem, 2018).

Selain mempengaruhi motivasi guru dan pustakawan di sekolah, komunikasi organisasi juga mempengaruhi perkembangan hubungan kerja antar sesama anggota. Organisasi yang memiliki saluran komunikasi yang tepat, akan dapat mengembangkan hubungan yang dibutuhkan antara tim dan departemen, atau antara sesama tim, dan dapat mempengaruhi hasil akhirnya. Komunikasi membuat pekerjaan menjadi lebih mudah bagi semua orang. Dalam manajemen komunikasi organisasi, para anggota organisasi harus memastikan bahwa tujuan organisasi tersebut mengalir dan mereplikasikan diri mereka dalam sebuah tim. Kegiatan komunikasi organisasi dapat meningkatkan nilai kerjasama tim dalam sebuah organisasi (Shan et al., 2015), juga dapat meningkatkan kesadaran para anggota organisasi mengenai aspek komunikasi organisasi itu sendiri.

Selama proses komunikasi dalam suatu organisasi, arus informasi cenderung berkembang ke berbagai arah. Alur komunikasi ini terdiri dari komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi lateral. Komunikasi ke atas yaitu pesan yang disampaikan dari tingkat bawah ke atas dalam suatu organisasi. Informasi sebagian besar mengalir berasal dari bawahan ke atasan mereka. Komunikasi ke bawah berjalan dari atasan ke bawahan dalam sebuah organisasi. Komunikasi biasanya ditandai dengan memberi perintah, penyampaian pengetahuan atau informasi, dan penyampaian ide. Jenis komunikasi ini membutuhkan banyak waktu sehingga informasi dapat hilang atau ditolak melalui rantai kendali yang berbeda. Alur komunikasi ini biasa terjadi dari kepala sekolah ke

pustakawan, dan sebaliknya.

Selanjutnya yaitu komunikasi lateral. Bentuk komunikasi lateral yang juga dikenal sebagai komunikasi horizontal melibatkan komunikasi antara orang-orang pada level yang sama dalam suatu organisasi, dalam penelitian ini adalah guru dan pustakawan. Jauh lebih cepat dan efektif jika informasi disampaikan secara lateral dibandingkan dengan komunikasi ke atas dan ke bawah karena tidak memiliki rantai kendali. Namun, komunikasi lateral dapat terganggu melalui persaingan dan spesialisasi berlebihan dari fungsi pekerjaan yang pada akhirnya menyebabkan konflik dan keengganan untuk berbagi informasi. Setiap bentuk komunikasi memiliki pro dan kontra, sehingga dibutuhkan banyak kesabaran dan kompromi untuk menjadikannya efektif. Setiap bentuk komunikasi ini juga harus dibangun dengan baik agar menghasilkan komunikasi yang efektif.

Membangun komunikasi yang efektif tidak hanya salah satu elemen kunci kehidupan individu, tetapi juga merupakan elemen penting dalam keberhasilan organisasi karena keterampilan komunikasi mengacu pada pembentukan hubungan dengan orang lain dengan cara yang efisien dan tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Perpustakaan adalah salah satu organisasi layanan, dan pustakawan adalah sekelompok profesional yang menyediakan layanan. Berdasarkan hukum Ranganathan, misi utama perpustakaan adalah melayani masyarakat. Salah satu faktor yang dapat berguna dalam memajukan misi tersebut adalah menjaga kualitas hubungannya dengan klien (Ashrafirizi et al., 2012).

Sebagai seorang pustakawan, kita hidup dikelilingi oleh informasi yang harus kita analisis, putuskan, verifikasi, dan yang lebih penting lagi harus kita komunikasikan. Tentu saja, kemampuan mengenai keilmuan perpustakaan harus diimbangi dengan kemampuan berkomunikasi agar terdapat kesamaan persepsi mengenai informasi yang diberikan antara pustakawan dengan pemustaka. Keterampilan komunikasi setiap pustakawan adalah bekal yang diperlukan untuk menciptakan suatu layanan perpustakaan yang prima (Mulyadi et al., 2019). Dengan memiliki

kemampuan berkomunikasi yang baik, maka pemustaka akan senang untuk datang kembali ke perpustakaan (Oktaviani et al., 2018).

Karena pengguna perpustakaan sekolah keinginannya berbeda dan pustakawan harus menghadapi berbagai interaksi, maka memiliki keterampilan komunikasi untuk pustakawan di perpustakaan sangatlah penting. Pustakawan dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempromosikan perpustakaan melalui komunikasi yang tepat dengan pengguna perpustakaan dengan menggunakan keterampilan komunikasi (Afkhami et al., 2019). Keterampilan komunikasi ini harus dimiliki oleh semua pustakawan, baik di tingkat perpustakaan umum maupun perpustakaan instansi pendidikan, salah satunya adalah perpustakaan sekolah.

Dengan menyediakan berbagai sumber daya dan ruang informasi, perpustakaan sekolah memberikan kesempatan kepada siswa untuk meningkatkan kreativitas melalui pendidikan membaca dan kemanusiaan. Guru juga berkesempatan untuk menggunakan perpustakaan sebagai sarana untuk memberikan pengajaran yang berkualitas dengan mengembangkan metode pengajaran yang sesuai dengan bakat dan kemampuan siswa, dan hal ini dapat memberikan pengajaran yang berkualitas. Perpustakaan sekolah saat ini memainkan peran yang lebih besar sebagai ruang yang berorientasi pada kurikulum daripada hanya sebagai tempat penyimpanan buku (Lee & Noh, 2015).

Keterampilan komunikasi pustakawan perpustakaan sekolah jelas sangat dibutuhkan sebagai mediator penunjang proses pembelajaran yang menyediakan informasi yang dapat membantu sivitas akademika dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar (Rizki, 2013). Keterampilan komunikasi ini nantinya akan memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Dalam era digital, keterampilan komunikasi ini merupakan keterampilan umum yang harus dikuasai oleh pustakawan. Kemampuan komunikasi ini dapat membuat pustakawan menjadi lebih fleksibilitas, memiliki kemampuan beradaptasi

dan pemikiran reflektif yang diperlukan untuk bekerja di lingkungan perpustakaan digital.

Kemampuan komunikasi yang perlu dikuasai oleh pustakawan sekolah adalah komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi. Komunikasi interpersonal dibutuhkan pustakawan karena perpustakaan pada dasarnya adalah lembaga jasa yang terpusat pada layanan, sehingga pustakawan akan sering melakukan komunikasi interpersonal dengan pemustaka. Sementara itu, komunikasi organisasi dibutuhkan karena perpustakaan sekolah berada di bawah organisasi yang bernama sekolah, sehingga pustakawan sekolah harus dapat bersinergi dengan pihak sekolah dalam memberikan layanannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, dapat diketahui bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana pola komunikasi organisasi pustakawan-guru dalam pemberian layanan prima perpustakaan?". Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komponen komunikasi organisasi seperti koordinasi tugas, pemecahan masalah, berbagi informasi, resolusi konflik, dan membangun hubungan dapat memberikan layanan prima bagi guru kelas.

Penelitian ini dilakukan untuk lebih mengembangkan komunikasi organisasi diantara pustakawan dan guru agar terjalin komunikasi yang efektif sesuai dengan konsep komunikasi Lasswell. Menurutnya, sebuah proses komunikasi yang efektif terjadi karena adanya lima komponen yaitu komunikator, pesan, komunikan, saluran atau media, dan efek atau timbal balik yang biasa dikenal dengan pernyataan *who says what in which channel to whom with what effect* (Mulyana, 2014).

Kebaruan dari penelitian ini adalah menjelaskan konsep komunikasi organisasi horizontal di lingkungan sekolah tidak hanya dapat dilakukan sesama profesi guru saja, namun dapat dilakukan di antara pustakawan dan guru. Orisinalitas dari konsep ini adalah mengkaitkan pemberian layanan perpustakaan dengan konsep komunikasi Lasswell, dengan asumsi bahwa pustakawan dan guru dapat

menciptakan sebuah layanan prima dengan komunikasi yang efektif.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Pustakawan

Kurniasih (2015) menyatakan bahwa kualifikasi pustakawan di era digital salah satunya harus memiliki kemampuan berkomunikasi, terutama komunikasi interpersonal dan komunikasi antarbudaya serta komunikasi bermedia komputer atau internet, mengingat dunia digital dapat menjangkau dunia tanpa batas dengan beragam latar belakang budaya para pengakses layanan informasi. Pustakawan tidak akan menyimpan ide atau informasinya untuk dirinya sendiri. Pustakawan akan membagikannya secara langsung dengan pengguna perpustakaan baik secara langsung, atau melalui telepon, media sosial, dan lainnya. Komunikasi di perpustakaan mendominasi seluruh kegiatan yang ada di perpustakaan karena seperti yang telah disebutkan bahwa pada dasarnya kepustakawanan berbasis layanan.

Ketika kemampuan berkomunikasi telah dikuasai, maka hal ini akan menghasilkan layanan prima perpustakaan. Undang-undang perpustakaan nomor 43 pada pasal 14 ayat (1) menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2007). Pustakawan harus memiliki pemikiran bahwa pekerjaannya adalah untuk membantu pemustaka. Membantu pemustaka berarti berorientasi kepada layanan agar berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan dan komunitas mereka. Pelayanan adalah kunci sukses setiap perpustakaan. Pelayanan perpustakaan adalah sebuah praktik menyediakan sumber daya informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan atau pemustaka dengan cara yang paling profesional, efisien, dan sopan. Definisi ini adalah inti dari layanan pemustaka, tetapi seharusnya disempurnakan untuk memenuhi kebutuhan khusus para pemustaka (Ax-Fultz et al., 2016).

Dengan adanya pemenuhan kebutuhan khusus pengguna perpustakaan, perpustakaan menjadi platform yang sangat berguna yang

menyatukan orang-orang yang ingin belajar. Hal tersebut membantu para pengguna perpustakaan dalam mempelajari dan memperluas pengetahuan mereka. Pustakawan memiliki tugas untuk mengembangkan kebiasaan membaca, memuaskan rasa haus, dan keingintahuan pengguna perpustakaan akan pengetahuan. Hal ini membantu dalam pertumbuhan dan perkembangan pribadi seseorang. Di samping itu, perpustakaan menyediakan sumber informasi yang otentik dan andal bagi peneliti. Mereka mampu menyelesaikan makalahnya dan melaksanakan studinya dengan menggunakan materi yang ada di perpustakaan. Selain itu, perpustakaan adalah tempat yang tepat untuk belajar sendiri atau bahkan berkelompok, tanpa gangguan.

Perpustakaan dan Pelayanan Prima

Dikenal dengan tempat yang jauh dari kebisingan, perpustakaan juga dapat membantu meningkatkan tingkat konsentrasi kita. Oleh karena perpustakaan adalah tempat yang membutuhkan kesunyian, seseorang dapat belajar atau membaca dalam diam. Kelebihan tersebut dapat membuat para pengguna perpustakaan fokus pada studi mereka dengan lebih efisien. Perpustakaan juga memperluas pemikiran mereka dan membuat kita lebih terbuka terhadap pemikiran modern dengan koleksi-koleksi yang terdapat di dalamnya. Hal yang paling penting adalah kenyataan bahwa perpustakaan sangat ekonomis. Orang-orang yang tidak mampu membeli buku baru dapat meminjam buku dari perpustakaan. Hal ini membantu mereka dalam menghemat banyak uang dan mendapatkan informasi secara gratis.

Singkatnya, perpustakaan adalah tempat yang tepat untuk menimba ilmu. Mereka melayani setiap orang secara berbeda. Perpustakaan adalah sumber pembelajaran yang bagus dan mempromosikan kemajuan pengetahuan. Seseorang dapat menikmati waktu luangnya di perpustakaan dengan membaca dan meneliti. Saat ini lebih mudah untuk menelusuri perpustakaan dan mendapatkan apa yang dicari pengguna perpustakaan. Salah satu keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh

tersedianya tenaga pustakawan yang berdedikasi tinggi, mempunyai kompetensi, dan bekerja secara profesional. Dengan demikian pustakawan dituntut untuk memberikan layanan prima dan berorientasi kepada pemustaka (Aliyah, 2015). Di era informasi, koleksi dan layanan harus memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang lebih personal dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan tersebut. Koleksi perlu lebih beragam, dalam hal format, bahasa, dan akses. Pustakawan juga perlu memiliki pengetahuan tentang format baru untuk bahan pustaka. Begitu juga dengan layanan, layanan perpustakaan haruslah menjadi layanan yang cepat namun tepat, khususnya di perpustakaan instansi pendidikan seperti perpustakaan sekolah. Pelanggan akan menginginkan pustakawan dapat memilihkan bahan pustaka yang menggunakan pemikiran kritis dan keterampilan pemecahan masalah mereka, dapat mempromosikan kreativitas dan memberikan sebuah inovasi, memungkinkan komunikasi dan kolaborasi, dan mengajarkan keterampilan informasi, media dan teknologi.

Pustakawan perlu memikirkan layanan sebagai hal penting yang disediakan oleh perpustakaan yang berpusat dan terfokus pada pengguna perpustakaan. Untuk dapat memberikan informasi yang sesuai, pustakawan harus memiliki kualifikasi yang telah ditentukan sesuai dengan standar yang dibuat oleh pihak perpustakaan masing-masing. Hal ini akan menjadikan para pustakawan memberikan layanan dengan optimal sehingga menghasilkan layanan prima bagi para pengguna perpustakaan (Siregar, 2015).

Cook (2004) menjelaskan bahwa pelayanan perpustakaan tidak hanya terbatas pada kepuasan pengguna perpustakaan saja, terlebih dalam hal ini yang menjadi pengguna perpustakaan adalah guru. Perpustakaan harus dapat memberikan layanan yang menyenangkan dan memberikan layanan diatas ekspektasi pengguna perpustakaan, sehingga jelas layanan perpustakaan harus direncanakan sebaik mungkin. Pengguna perpustakaan di era informasi, ketika mereka menggunakan layanan perpustakaan, mereka tidak berharap bahwa pustakawan akan datang menemui mereka

hanya untuk menjawab pertanyaan sederhana, lebih dari itu, mereka berharap pustakawan dapat membantu mereka untuk menemukan titik akses baru, atau rangkaian keterampilan baru.

Penelitian mengenai pola komunikasi antara pustakawan dan guru ini berbeda dengan penelitian sejenis yang membahas mengenai hubungan antara pustakawan dan guru, yaitu pada artikel “*Preparing Teachers and Librarians to Collaborate to Teach 21st Century Skills: Views of LIS and Education Faculty*” di mana artikel tersebut membahas mengenai kerjasama yang dilakukan untuk menghasilkan capaian pembelajaran siswa yang baik (Latham et al., 2013). Lain halnya dengan penelitian ini yang membahas mengenai kegiatan kerjasama dalam bentuk komunikasi organisasi untuk menghasilkan informasi yang dapat menunjang kegiatan belajar mengajar guru, di mana pada akhirnya akan menghasilkan siswa yang memiliki capaian pembelajaran yang sesuai.

Dapat dikatakan bahwa layanan prima yang diberikan oleh perpustakaan bukanlah hanya tentang memberikan layanan yang mewah. Layanan prima yang ada di perpustakaan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi bahkan melebihi harapan pengguna perpustakaan. Hal ini dengan jelas menyiratkan bahwa arti sebenarnya dari layanan prima adalah sesuatu hal yang relatif terhadap layanan itu sendiri dan harapan pelanggannya.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada lingkungan perpustakaan. Metode kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk menambah pengetahuan, kecerdasan, dan keterampilan yang dilakukan dalam kondisi alamiah atau *natural setting* sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2017) yang menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi

budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Metode kualitatif juga disebutkan sebagai sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus yang berfokus pada pustakawan sekolah di wilayah kerja SMKN 8 Kota Bandung. Cresswell (2014) mengatakan bahwa studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi observasi ke SMKN 8 Bandung, melakukan wawancara dengan para guru dan pustakawan, juga dengan melakukan studi literatur. Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pustakawan sekolah dan guru kelas di SMKN 8 Bandung yang berjumlah 15 orang. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pola komunikasi organisasi yang meliputi koordinasi tugas, pemecahan masalah, berbagi informasi, resolusi konflik, dan membangun hubungan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di zaman post-modern ini, perpustakaan menerima, mengirim dan memproses sejumlah besar informasi setiap hari. Karakteristik dari pengguna perpustakaan adalah masyarakat post-modern yang menitikberatkan hanya pada konsumsi informasi. Hal tersebut mengharuskan perpustakaan untuk memberikan informasi akurat dengan melakukan kegiatan komunikasi setiap harinya. Komunikasi yang sukses jauh lebih dari hanya sekedar berbagi informasi. Komunikasi di perpustakaan juga merupakan pemahaman yang lebih di balik isi informasi itu sendiri. Komunikasi yang berhasil dapat memperdalam hubungan dalam kehidupan profesional pustakawan dan pengguna perpustakaan. Mengembangkan keterampilan komunikasi dapat membantu para pustakawan dalam menghindari konflik,

kompromi, dan membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik.

Sangatlah mendasar bahwa setiap orang terampil membaca, menulis, dan berkomunikasi. Jelas, banyak orang kekurangan keterampilan penting yang dibutuhkan untuk berkomunikasi dengan efektif. Ada banyak pustakawan dengan prestasi besar dewasa ini, akan tetapi banyak dari mereka memiliki keterampilan komunikasi yang kurang baik. Cara berbicara secara halus, jelas, serta terencana juga merupakan bagian dari kemampuan komunikasi yang paling penting dan fungsional. Kemampuan komunikasi ini dapat digunakan sebagai media untuk mengungkapkan informasi. Selain itu, komunikasi yang terorganisir dengan baik dan efektif menjadi tolak ukur keberhasilan seseorang, seperti hubungan pribadinya, antara anggota kelompoknya dengan ide dan budaya yang berbeda, dan dalam kehidupan pribadi dan profesional seseorang. Karenanya, komunikasi yang efektif adalah kunci terpenting yang pustakawan gunakan untuk mengirimkan informasi.

Pola komunikasi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pola komunikasi antara pustakawan dan guru dalam suatu sistem organisasi, yaitu sekolah. Mengingat bahwa sekolah adalah lembaga pendidikan, maka informasi yang diberikan haruslah tepat sasaran dan tepat guna. Pustakawan dapat membantu dalam pengembangan kurikulum dengan mengatur sumber daya pendidikan untuk guru dan membantu guru serta kepala sekolah untuk memilih sumber daya informasi baik tercetak maupun digital yang sesuai dengan kurikulum, mengembangkan ruang kolaboratif untuk digunakan siswa dan guru, dan menyediakan ruang diskusi yang memacu kreativitas siswa. Peran pustakawan sekolah telah berubah drastis sejak munculnya era digital. Pustakawan sekolah seringkali lebih cenderung dapat membantu guru menemukan sumber daya informasi dan situs web yang dapat mendukung kegiatan belajar mengajar dengan baik. Pustakawan juga menjadikan perpustakaan sekolah sebagai tempat tujuan bagi siswa, guru, dan staf sekolah lainnya. Mereka menciptakan

tempat untuk belajar bersama, lingkungan membaca yang santai, dan tempat pelatihan staf sekolah untuk memenuhi berbagai kebutuhan sekolah.

Kemampuan komunikasi organisasi yang dibahas dalam penelitian ini terdiri dari koordinasi tugas (*task coordination*), pemecahan masalah (*problem solving*), berbagi informasi (*sharing information*), resolusi konflik (*conflict resolution*), dan membangun kebersamaan atau membangun hubungan (*building rapport*).

Koordinasi Tugas (*Task Coordination*)

Pertama adalah koordinasi tugas. Komunikasi yang efektif, kolaborasi, dan koordinasi adalah faktor utama yang turut berkontribusi untuk suksesnya sebuah organisasi. Komunikasi diartikan sebagai sebuah proses penyampaian atau bertukar pikiran, pendapat, atau informasi dengan ucapan, tulisan, atau tanda. Kolaborasi ditentukan seperti bekerja sama untuk menyelesaikan tugas dan berdiskusi satu sama lain untuk memecahkan masalah yang sulit. Kolaborasi yang efektif mencakup tugas-tugas yang berfokus pada individu dan interaktif pekerjaan kelompok. Koordinasi diartikan sebagai keserasian penyesuaian tugas atau suatu interaksi yang berbeda-beda, baik orang atau benda untuk mencapai tujuan organisasi.

Perpustakaan sekolah, sebagai sebuah lembaga jasa yang berada di bawah naungan sebuah organisasi yang bernama sekolah, bertanggung jawab atas koordinasi dan pengelolaan pekerjaan perpustakaan dan memainkan peran penting dalam berfungsinya perpustakaan secara normal. Perpustakaan juga memainkan peran penting dalam pemrosesan bisnis perpustakaan untuk secara efektif menjalankan fungsi manajemen dan koordinasi perpustakaan. Penting untuk memperkuat manajemen perpustakaan dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat dan mengambil langkah-langkah yang relevan untuk memastikan perpustakaan berfungsi dengan stabil dan teratur.

Setiap orang dalam organisasi memiliki aktivitas dan kegiatan puncak dari aktivitas

tersebut yaitu tugas, begitupun dengan pustakawan dan guru, mereka memiliki tugasnya masing-masing untuk memajukan organisasi dengan memberikan pendidikan yang baik bagi para siswanya. Pada tahap tertentu, tugas ini perlu disatukan agar tugas tersebut dapat diselesaikan. Dalam proses koordinasi tugas, ada proses dengan langkah-langkah yang didefinisikan dengan jelas yang dapat diikuti pustakawan dan guru, atau ada proses yang lebih longgar dan lebih fleksibel, sehingga baik pustakawan maupun guru dapat berkolaborasi dengan cara yang lebih dinamis dan tidak terstruktur namun tetap dapat memberikan informasi yang akurat.

Di sekolah yang menjadi lokasi penelitian, koordinasi yang dilakukan antara pustakawan dan guru cenderung lebih fleksibel namun tetap terarah. Faktor sosial seperti kepercayaan, pembangunan hubungan, dan komunikasi secara signifikan berkontribusi pada koordinasi tugas, membuat efek yang positif langsung pada kinerja tim yang akhirnya menghasilkan layanan prima. Mengembangkan hubungan sosial yang baik di antara pustakawan dan guru merupakan prasyarat untuk koordinasi tugas yang efektif. Selain itu, koordinasi tugas di antara pustakawan dan guru di lokasi penelitian memiliki langkah praktis yang dilakukan untuk meningkatkan koordinasi tugas yaitu melakukan komunikasi terarah setiap hari.

“Koordinasi biasanya dilakukan untuk membahas mengenai berbagi tugas, melihat dan menyelesaikan tantangan, dan bertukar informasi” (VA, wawancara, May 17, 2020). Ini adalah kesempatan untuk terhubung, berbagi, dan berkomunikasi guru yang membutuhkan informasi. Di masa pandemi ini pustakawan tetap bisa berkoordinasi dengan menggunakan alat dan sarana elektronik seperti melalui whatsapp grup dan google meet. Kegiatan berkomunikasi yang baik ini akan memastikan setiap orang berkontribusi dan partisipatif, bukan hanya sekedar menjadi pengguna perpustakaan yang memberikan tugas kepada pustakawan tentang apa yang harus dilakukannya. Dengan mengidentifikasi peluang bagi orang-orang untuk bekerja sama, ini akan membantu memperkuat ikatan antara

pustakawan dan guru, serta membangun kepercayaan melalui kolaborasi lebih erat dan belajar lebih banyak tentang kekuatan satu sama lain.

Pemecahan Masalah (*Problem Solving*)

Kedua yaitu pemecahan masalah. Setiap saat, pustakawan sekolah melakukan tugas untuk memberikan informasi yang tepat, melakukan penelitian baik berkolaborasi dengan guru maupun perorangan, atau bahkan mengajarkan literasi informasi pencarian informasi kepada siswa. Hal ini menjelaskan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki keterampilan pemecah masalah yang baik. *“Untuk menjadi pemecah masalah yang baik, pustakawan sekolah harus memiliki beberapa keterampilan, diantaranya kemampuan menulis yang baik, kemampuan berpikir analitis dan kritis, serta yang paling penting adalah kemampuan komunikasi yang baik karena pada dasarnya pekerjaan pustakawan adalah berhubungan dengan manusia”* (VA, wawancara, May 17, 2020). Seluruh kemampuan ini dapat dijadikan kerangka bagi mereka untuk memecahkan masalah yang terjadi seputar keperpustakaan.

Komunikasi menjadi hal penting dalam pemecahan masalah karena biasanya masalah atau konflik sering muncul dari komunikasi itu sendiri. Masalah juga bisa muncul selama pustakawan melakukan koordinasi tugas dengan guru, entah itu ketidakpahaman akan penerimaan pesan, atau bisa juga terjadi kesalahan persepsi di antara pustakawan dan guru. Dengan komunikasi yang baik yang sudah dibangun di antara pustakawan dan guru, maka pustakawan akan mudah memahami dan menyelesaikan konflik yang ada. Pemecahan masalah dengan keterampilan komunikasi dapat dilakukan dengan cara mendengarkan, menilai, dan akhirnya dapat menegaskan kembali.

Untuk menghadapi masalah, pustakawan harus tenang dan mampu berpikir secara rasional. Luangkan waktu untuk menenangkan diri dan kendalikan emosi yang meningkat sebelum menghadapi masalah. Pemecahan masalah yang terjadi di perpustakaan sekolah belum tentu negatif. Pustakawan melihat hal

tersebut sebagai kesempatan untuk menilai kembali pekerjaan, tugas, alur kerja, dan saluran komunikasi mereka. Proses pemecahan masalah ini dapat dilakukan dengan cara memecahkan situasi menjadi beberapa bagian yang dapat diidentifikasi dan mencari solusi dengan pikiran yang tenang.

Keterampilan pemecahan masalah ini bermanfaat untuk berfikir secara terorganisir mengenai pertanyaan-pertanyaan yang membingungkan dan kontroversial. Pemecahan masalah dapat dilakukan untuk menanggapi kritikan bukan dengan kemarahan atau ketakutan tetapi dengan mencari akar permasalahannya bukan hanya dari satu sisi saja, dan untuk mendengarkan dan melihat dari sudut pandang yang lain. Hal ini jelas sangat bermanfaat bukan hanya untuk pekerjaan, akan tetapi di kehidupan sehari-hari. Pembahasan mengenai pemecahan masalah, pustakawan memiliki berbagai keterampilan yang dapat dikembangkan, diantaranya: berpikir kritis, analisis, pemecahan masalah, komunikasi yang jelas dan terorganisir, temperamen yang seimbang terhadap kritik yang pada akhirnya mengarah pada solusi yang lebih baik untuk masalah. Masing-masing keterampilan itu sangat penting untuk berkarir di bidang perpustakaan.

Berbagi Informasi (*Sharing Information*)

Setelah pembahasan mengenai koordinasi tugas dan pemecahan masalah, pembahasan ketiga yang masuk ke dalam pola komunikasi organisasi yaitu mengenai berbagi informasi. Banyak orang percaya bahwa dengan berbagi informasi secara bebas di antara sesama manusia, masa depan dunia akan meningkat. Meskipun beberapa alasan untuk berbagi informasi secara bebas termasuk perkembangan ilmu pengetahuan yang pesat dan bermanfaat bagi umat manusia, pustakawan percaya bahwa hal itu tidak boleh dilakukan dengan sesuka hati karena informasi membutuhkan ketepatan dan keamanan.

Berbagi informasi sangat bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan kita dalam menghadapi berbagai situasi dalam hidup. Misalnya, melakukan penelitian ilmiah

mengharuskan setiap orang dalam kelompok itu untuk bekerja sama dan bertukar semua detail informasi yang mereka ketahui untuk menyelesaikan penelitian tersebut. “*Melakukan kegiatan bertukar informasi ini bisa membantu kami mencapai target kami dan membawa manfaat yang baik bagi seluruh siswa dan guru*” (DM, wawancara, May 17, 2020). Satu contoh lagi yang dapat kita ambil untuk menggambarkan manfaat berbagi informasi, seperti yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat dengan mudah diamati di banyak sekolah, di mana siswa didorong untuk berdiskusi dengan orang lain untuk mengetahui jawaban dari sebuah pertanyaan atau arti dari pertanyaan guru mereka ketika mengajukan pertanyaan untuk didiskusikan. Kegiatan berbagi informasi ini justru akan membantu mereka memahami dan mengingat semua teori dengan lebih cepat. Karenanya, dalam beberapa kasus, kita perlu membagikan detail informasi yang kita miliki dan bekerja sama untuk solusi yang lebih baik.

Pada dasarnya, perpustakaan adalah lembaga yang berfungsi untuk saling berbagi informasi sehingga pengguna perpustakaan bisa mengakses lebih banyak informasi yang tepat daripada yang tersedia di portal internet manapun. Bila didukung dengan cukup anggaran, perpustakaan dapat memfasilitasi akses informasi dalam berbagai cara yang kreatif dan inovatif. Berbagi informasi adalah inti dari semua yang dilakukan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan untuk pengetahuannya. Di perpustakaan sekolah, mereka membagikan informasi yang tersedia dalam segala hal mulai dari buku hingga alat peraga penunjang pendidikan. Perpustakaan melalui pustakawan turut mendorong pembelajaran dan berbagi informasi bekerjasama dengan guru menawarkan program pembelajaran untuk para siswa.

Berbagi informasi yang terjadi di antara pustakawan dan guru dalam penelitian ini biasanya terjadi untuk membantu guru kelas menerapkan berbagai strategi membaca, seperti memotong teks yang sulit, membuat jurnal selama membaca, membuat daftar kata-kata sulit yang dihadapi saat membaca, dan membuat tujuan bacaan. Pustakawan juga berbagi

informasi mengenai cara menggunakan informasi secara etis, di mana hal tersebut merupakan salah satu bagian terpenting dari pengajaran literasi digital, dan pustakawan berbagi informasi dengan guru kelas agar dapat mengajari siswa cara mengutip informasi dengan tepat, menjaga privasi mereka, dan berbagi informasi secara etis. Di masa pandemi ini, pustakawan juga berbagi informasi mengenai cara mengajarkan keterampilan penelitian untuk siswa, cara mengambil informasi dari semua jenis *database* dan *browser web*, dan cara memilih alat pencarian informasi yang sesuai untuk digunakan siswa.

Resolusi Konflik (*Conflict Resolution*)

Pembahasan selanjutnya yaitu tentang kemampuan resolusi konflik. Resolusi konflik jelas dibutuhkan karena konflik adalah bagian hubungan yang normal dalam sebuah organisasi. Bagaimanapun, suatu organisasi yang terdiri dari beberapa orang, tidak mungkin diharapkan untuk menyetujui segala hal setiap saat, tidak mungkin akan selalu memiliki satu suara yang sama. Karena konflik di dalam organisasi tidak bisa dihindari, belajar menghadapinya dengan cara yang sehat sangatlah penting. Ketika konflik salah kelola, hal itu dapat merugikan organisasi tersebut. Namun jika ditangani dengan cara yang baik, benar, serta positif, konflik memberikan peluang untuk organisasi tersebut berkembang, yang pada akhirnya memperkuat ikatan antara anggota organisasi tersebut, dalam hal ini adalah pustakawan dan guru. Dengan mempelajari keterampilan untuk resolusi konflik yang sukses, baik pustakawan maupun guru dapat menjaga pribadi dan hubungan profesional mereka.

Konflik ini adalah awal mula dari munculnya sebuah masalah, dan konflik ini biasanya muncul dari perbedaan. Konflik terjadi setiap kali orang tidak setuju atas nilai, motivasi, persepsi, ide, atau keinginan mereka. Terkadang perbedaan tersebut terlihat sepele, tetapi bila konflik memicu perasaan yang kuat, kebutuhan pribadi dan relasional yang mendalam, maka konflik akan semakin membesar dan menjadi inti dari masalah.

Ketika terjadi konflik, biasanya pustakawan melihatnya dari komunikasi non-verbal. Komunikasi non-verbal meliputi kontak mata, ekspresi wajah, nada suara, postur, sentuhan, dan gerak tubuh. Saat pustakawan dan guru berada di tengah konflik, pustakawan biasanya dengan cepat menangkapnya melalui sinyal non-verbal tersebut dan mencoba menanggapi dengan non-verbal pula. Sinyal non-verbal sederhana yang digunakan seperti nada suara yang tenang, sentuhan yang meyakinkan, atau ekspresi wajah yang menenangkan bisa sangat membantu meredakan pertukaran emosi yang memanas. Mengelola dan menyelesaikan konflik membutuhkan kematangan emosi, pengendalian diri, dan empati. Jika tidak dapat mengelola dan menyelesaikan konflik bisa menjadi rumit, membuat frustrasi, dan bahkan menakutkan.

“Dalam melakukan resolusi konflik, pustakawan dapat melakukan beberapa hal, diantaranya yaitu pustakawan selalu menghormati guru dan juga sudut pandangnya dengan menjadikan hubungan antara pustakawan dan guru sebagai prioritas utamanya” (VA, wawancara, May 17, 2020). Tahap berikutnya yaitu selalu berfokus kepada apa yang terjadi hari ini, tidak menyalahkan akar mula konflik yang dapat menimbulkan masalah. Ketiga yaitu mengatur emosi karena konflik bisa menguras tenaga, waktu, dan pikiran, maka pustakawan harus dapat mengatur emosi dengan cara mempertimbangkan dengan benar apakah masalah tersebut benar-benar sesuai dengan waktu dan energi yang dibuang. Terakhir yaitu bersedia memaafkan karena menyelesaikan konflik tidak mungkin dilakukan jika kita tidak mau atau tidak dapat memaafkan.

Kemampuan komunikasi lainnya dalam resolusi konflik yaitu kemampuan mendengarkan. Ketika terjadi konflik, kata-kata yang diucapkan biasanya berlebihan dan bahkan keluar dari akar permasalahan yang terjadi. Disinilah dibutuhkan pendengar yang baik, karena ketika kita mendengarkan apa yang dirasakan dan juga dikatakan, kita terhubung lebih dalam dengan kebutuhan perasaan dan emosi orang tersebut dan juga diri kita sendiri.

Pustakawan harus mendengarkan alasan orang lain merasa kesal dan memastikan untuk memahami apa yang dikatakan orang lain kepada mereka, dari sudut pandangnya. Pustakawan harus selalu bisa menunjukkan rasa hormat. Betapapun mereka tidak setuju dengan seseorang, organsirlah argumennya, bukan orangnya.

Membangun Hubungan (*Building Rapport*)

Pembahasan terakhir mengenai pola komunikasi organisasi untuk dapat memberikan layanan prima adalah membangun hubungan. Membangun hubungan baik adalah proses untuk menciptakan sebuah jaringan. Membangun hubungan baik ini biasanya didasarkan pada pengalaman atau pandangan bersama, termasuk adanya tugas yang sama. Membangun hubungan cenderung menjadi yang paling penting pada awal perkenalan atau hubungan kerja. Namun, hubungan yang baik dapat tercipta dan berlangsung selama bertahun-tahun.

Hubungan baik penting dalam kehidupan profesional dan pribadi kita. Di dalam hubungan organisasi antara pustakawan dan guru, hubungan yang lebih baik dapat dengan mudah dibuat dan dikembangkan bila ada hubungan dan pemahaman yang lebih dekat antara mereka dan pihak-pihak yang terlibat. Dengan membangun hubungan berarti kita mencoba untuk menemukan kesamaan dengan orang lain dan membangun ikatan bersama. Ikatan ini penting karena kita semua memiliki kecenderungan untuk ingin bersama 'orang-orang seperti kita', terlebih dalam sebuah organisasi, orang-orang tersebut harus memiliki pandangan yang sama mengenai organisasi tersebut.

“Menciptakan hubungan baik yang dilakukan oleh pustakawan di awal percakapan dengan guru sering kali akan membuat hasil percakapan menjadi lebih positif” (VA, wawancara, May 17, 2020). Betapapun stres dan/atau gugupnya mereka, hal pertama yang perlu mereka lakukan adalah mencoba untuk rileks dan tetap tenang. Dengan mengurangi ketegangan dalam situasi komunikasi akan menjadi lebih mudah dan hubungan antara

pustakawan dan guru akan tumbuh dengan baik. Percakapan awal bisa membantu pustakawan untuk rileks ketika membangun hubungan yang baik dengan para guru, namun, cukup banyak pembangunan hubungan yang terjadi tanpa kata-kata dan melalui saluran komunikasi non-verbal.

Pustakawan menciptakan dan memelihara hubungan agar selalu baik, secara tidak sadar melalui pencocokan sinyal non-verbal, seperti misalnya posisi tubuh, gerakan tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, dan nada suara ketika berbicara dengan para guru. Penting untuk menggunakan bahasa tubuh yang tepat. Kita membaca dan langsung percaya pada apa yang dikatakan bahasa tubuh, dan kita bisa lebih meyakinkannya dengan komunikasi vokal. Jika ada ketidaksesuaian antara apa yang kita katakan dan bahasa tubuh kita, maka orang yang bersama kita akan mempercayai bahasa tubuh. Oleh karena itu, membangun hubungan dimulai dengan menampilkan bahasa tubuh yang sesuai. Ini biasanya dapat dilakukan dengan bersikap ramah, santai dan terbuka.

Selain memperhatikan dan menyesuaikan bahasa tubuh dengan orang yang bersama kita, mencocokkan kata-kata mereka juga dapat membantu untuk membangun hubungan. Merefleksikan kembali dan mengklarifikasi apa yang telah dikatakan merupakan taktik yang berguna untuk mengulangi apa yang telah dikomunikasikan oleh orang lain, pengulangan seperti yang dijelaskan pada tahapan resolusi konflik agar tidak terjadi kesalahpahaman. Ini tidak hanya akan menegaskan bahwa kita mendengarkan tetapi juga memberi kita kesempatan untuk menggunakan kata-kata dan fase orang lain, lebih jauh menekankan kesamaan persepsi yang akhirnya akan menghasilkan kesamaan tujuan.

Cara pustakawan dalam menggunakan intonasi suara juga penting dalam mengembangkan hubungan baik. Saat kita gugup atau tegang, kita cenderung berbicara lebih cepat. Hal ini pada kenyataannya dapat membuat kita terdengar lebih stres. Kita cenderung memvariasikan suara, nada, volume, dan kecepatan kita untuk membuat apa yang kita katakan lebih menarik, tetapi juga berpengaruh

pada cara kita tampil. Pustakawan harus bisa mengatur nada bicara dengan menurunkan nada bicara dan bicaralah dengan lebih pelan dan lembut. Ini sebenarnya akan membantu pustakawan mengembangkan hubungan dengan para guru dengan lebih mudah.

Ketika para pustakawan dapat menerapkan lima pola komunikasi organisasi tersebut, maka hubungan di antara pustakawan dan guru akan tercipta dengan baik. Hal ini jelas menjadi sesuatu yang sangat baik bagi kedua belah pihak yaitu pustakawan dan guru, dan lebih dari itu, hal ini tentu akan baik bagi sekolah sebagai organisasi tempat mereka bernaung. Pustakawan dapat memberikan pelayanan dengan baik, guru akan sangat terbantu dengan informasi yang didapat dari pustakawan, dan dengan hal ini mereka akan mencapai tujuan organisasi dengan baik.

E. KESIMPULAN

Keterampilan komunikasi pustakawan bukan aspek manajemen sekunder atau turunan, tetapi aspek yang penting dalam kegiatan organisasi, khususnya layanan. Dalam melayani pengguna, perpustakaan akan menemukan berbagai macam karakter dan kepribadian pengguna, dalam hal khususnya guru kelas. Untuk menghadapi hal tersebut pustakawan harus mengembangkan keterampilan dalam berkomunikasi dengan para guru. Adapun komponen dari komunikasi organisasi yang dapat dilakukan untuk dapat memberikan layanan prima diantaranya yaitu koordinasi tugas, pemecahan masalah, berbagi informasi, resolusi konflik, dan membangun hubungan. Koordinasi tugas dilakukan oleh pustakawan dan guru kelas untuk menghasilkan ketersediaan informasi pendidikan yang sesuai dengan kurikulum, pustakawan dapat membantu guru dalam hal pemilihan sumber daya, inkuiri, dan penelitian. Pustakawan juga mendukung guru dalam memberikan pembelajaran bagi siswa dalam berbagai cara yang telah ditargetkan. Kedua yaitu pemecahan masalah, dimana hal ini lebih menekankan

kepada bagaimana pustakawan dan guru berkomunikasi dengan baik untuk mendapatkan solusi yang baik. Ketiga yaitu berbagi informasi, di mana kegiatan ini lebih kepada berbagi informasi mengenai kegiatan literasi informasi seperti bagaimana proses pencarian informasi dan bagaimana cara menggunakan alat pencarian informasi yang benar. Keempat yaitu resolusi konflik, hal ini harus dilakukan karena dalam sebuah organisasi tidak mungkin tidak terjadi konflik. Pustakawan dan guru harus sama-sama mengorganisir emosi mereka ketika terjadi beda pendapat di antara mereka agar pekerjaan mereka dapat terselesaikan dengan baik. Terakhir yaitu membangun hubungan, membangun hubungan yang baik dapat dilakukan baik dengan komunikasi verbal maupun non-verbal agar pustakawan dapat menemukan kesamaan dan membangun ikatan yang baik dengan guru sehingga akan terus dapat memberikan layanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan para guru kelas.

Saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu sebaiknya pihak sekolah yang terdiri dari kepala sekolah, guru, serta komite sekolah melihat pustakawan ini sebagai tokoh kunci dalam pengorganisasian ide dan sumber daya daripada sebagai staf pendukung yang mudah diabaikan. Mengkomunikasikan pentingnya peran perpustakaan sekolah atau pembelajaran bersama kepada siswa dan staf juga penting. Memperbarui sumber daya informasi baru dan menyediakan tautan ke situs web yang dipilih dengan teliti adalah cara lain untuk membantu sekolah tetap mutakhir. Pustakawan sekolah bekerja keras untuk membuka jalan bagi pendidikan, guru, serta staf sekolah lainnya sehingga harus sangat diberi dukungan agar mereka dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi. Adapula saran untuk penelitian selanjutnya yaitu para peneliti dapat memfokuskan pola komunikasi organisasi pustakawan-guru dalam pemberian layanan prima perpustakaan dengan sistem layanan terbuka, tertutup, atau layanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Afkhami, N., Tajafari, M., Nowkarizi, M., & Nekah, S. M. A. (2019). The status of librarians' communication skills and the effective factors in public libraries. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, 2190, 1–17.
- Aliyah, S. (2015). Hubungan kompetensi pustakawan dengan layanan prima. *Media Pustakawan*, 22(4), 43–50.
- Ashrafirizi, H., Amraei, M., Papi, A., Bahrami, S., & Samoei, R. (2012). A survey of components of communication skills and their relationship with demographic characteristics in librarians of Isfahan university and Isfahan university of medical sciences. *Quarterly Journal of Information Systems and Services*, 2(1), 79–92.
- Ax-Fultz, L. J., Eshbach, B. E., Loomis, E. N., & Miller, R. C. (2016). Take five for customer service. *Pennsylvania Libraries: Research & Practice*, 4(1), 6–21. <https://doi.org/10.5195/PALRAP.2016.123>
- Budd, J. M., & Velasquez, D. L. (2014). Phenomenology and organizational communication. *New Library World*, 115(7/8), 394–404. <https://doi.org/10.1108/NLW-03-2014-0028>
- Cook, S. (2004). *Customer care excellent*. Penerbit PPM
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Pelajar.
- Kurniasih, N. (2015). Kualifikasi pustakawan di era digital. *Prosiding Semiloka Nasional Kepustakawanan Indonesia 2015 : Library move on bangga menjadi profesional di dunia perpustakaan dan informasi*, 439–449. Ikatan Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Indonesia. <https://doi.org/10.31227/osf.io/tm7d8>
- Latham, D., Gross, M., & Witte, S. (2013). Preparing teachers and librarians to collaborate to teach 21st century skills: Views of LIS and education faculty. *School Library Reserach, Research Journal of the American Association of School Libraries*, 16, 1–23.
- Lee, Y.-M., & Noh, Y. (2015). A study on librarians' perception of school library location. *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 26(1), 51–76. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.1.051>
- Mulyadi, M., Zulkarnain, I., & Laugu, N. (2019). Adaptasi pustakawan dalam menghadapi kemajuan teknologi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 15(2), 163–174. <https://doi.org/10.22146/bip.39843>
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Rosdakarya.
- Oktaviani, N. E., Yanto, A., & Rachmawati, T. S. (2018). Makna profesi pustakawan: Studi fenomenologi tentang profesi pustakawan lulusan diklat calon pustakawan tingkat ahli (CPTA). *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 190–203. <https://doi.org/10.22146/bip.33434>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2017). *Undang Undang No 43 Tentang Perpustakaan*.
- Rizki, J. W. S. (2013). Optimalisasi fungsi perpustakaan perguruan tinggi melalui peran pustakawan. *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 1(2), 105–117.
- Salem, P. J. (2018). Transformative organizational communication practices. In Salem, P. J., & Timmerman, E. (Eds.), *Transformative practice and research in organizational communication* (pp. 109–129). IGI Global. <http://doi:10.4018/978-1-5225-2823-4.ch007>
- Shan, S., Ishaq, H. M., & Shaheen, M. A. (2015). Impact of organizational justice on job performance in libraries. *Library Management*, 36(1/2), 70–85. <https://doi.org/10.1108/LM-01-2014-0003>
- Siregar, M. R. A. (2015). Peran pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 9(2), 211–222. <https://doi.org/30829/iqra.v9i2.118>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Alfabeta.
- Yildiz, K. (2013). Analysis of the relation of teachers' organizational identification and organizational communication. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(1), 264–272.