

## Persepsi Pustakawan Pada Fungsi Hubungan Masyarakat (Humas) Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Hanifa Lizasri<sup>1</sup>, Marlini<sup>2</sup>

Program Studi Informasi, Perpustakaan Dan Kearsipan, Fakultas Bahasa Dan Seni  
Universitas Negeri Padang  
[hanifaipkb@gmail.com](mailto:hanifaipkb@gmail.com)

### ABSTRACT

**Introduction.** *Public relations is an important service in the library, public relations functions as the delivery of information to users. This study aims to see the perceptions of librarians' perceptions in implementing the public relations function at the Padang State University Library. The specific objectives of this study are; (1) to see the perceptions of librarians in serving library users, (2) to be alert to foster trust from library users to librarians, (3) to see librarians in serving library users, (4) to see how to start and stop librarian communication with library, (5) to see how librarians notify library users if any. new collection, (6) to see the service implementation. public relations by librarians for library users.*

**Data Collection Method.** *This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out by direct research into the library who conducted an interview with one of the librarians in the field of circulation services at the Library of Padang State University.*

**Result And Discussions.** *Based on the results of research conducted, the results show that public relations services at the Padang State University Library in conveying information to users are based on user needs. The inability of users to find information is the librarian's job to find the information needed and convey information related to new collections that exist in the library to the library users.*

**Conclusions.** *The research was conducted using qualitative methods to obtain information related to the perception and implementation of public relations at the Padang State University Library.*

**Keyword:** *Public relations library, public relations service.*

### ABSTRAK

**Pendahuluan.** *Humas merupakan layanan penting yang ada dipergustakaan, humas berfungsi sebagai penyampaian informasi kepada pemustaka. Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui persepsi pustakawan dalam mengimplementasikan fungsi humas pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah; (1) untuk mengetahui persepsi sikap pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan, (2) untuk mengetahui upaya menumbuhkan kepercayaan dari pengguna perpustakaan kepada pustakawan, (3) untuk mengetahui kendala pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan, (4) untuk mengetahui bagaimana memulai dan mengakhiri komunikasi pustakawan dengan perpustakaan, (5) untuk mengetahui cara pustakawan memberitahu pengguna perpustakaan bila ada. koleksi baru, (6) untuk*

mengetahui implementasi layanan. *public relations* oleh pustakawan untuk pengguna perpustakaan.

**Metode penelitian.** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian langsung ke perpustakaan yang melakukan wawancara dengan salah satu pustakawan bidang pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

**Hasil dan Pembahasan.** Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan humas di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka berdasarkan kebutuhan pemustaka. Ketidakmampuan pemustaka dalam mencari informasi merupakan tugas pustakawan dalam mencarikan informasi yang dibutuhkan dan menyampaikan informasi terkait koleksi baru yang ada di perpustakaan kepada pemustaka

**Kesimpulan dan Saran.** Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif untuk mendapatkan informasi terkait persepsi dan implemtasi humas di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

**Kata Kunci:** *Humas perpustakaan, layanan humas*

## A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan suatu wadah untuk menyediakan informasi, meningkatkan literasi dan minat baca dapat memberikan banyak pengetahuan kepada pemustaka. Selain menyediakan informasi, perpustakaan juga mencari, mengolah serta menyebarkan informasi kepada para pengguna. Berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang bertugas mengelola koleksi bahan pustaka serta karya tulis yang berguna untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna.<sup>1</sup> Ada banyak cara untuk mendapatkan informasi serta pengetahuan yang bisa didapatkan dari perpustakaan. Pada sebuah perpustakaan terdapat berbagai macam layanan yang diberikan kepada pemustaka, baik layanan secara langsung didalam perpustakaan maupun layanan digital seperti situs web yang disediakan oleh perpustakaan.

Layanan yang terdapat pada perpustakaan tak lepas dari fungsi pustakawan, pustakawan sangat berperan penting dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Pada sebagian pemustaka menganggap bahwa perpustakaan merupakan tempat yang membosankan karena sulitnya dalam mencari informasi pada

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

perpustakaan. Maka pustakawan harus mencari cara bagaimana untuk memberikan layanan yang menarik kepada pemustaka sehingga pemustaka merasa nyaman terhadap layanan yang diberikan pustakawan. Salah satu bentuk layanan yang diterapkan oleh pustakawan yaitu layanan humas. Humas merupakan sebuah layanan penting yang dibutuhkan oleh pemustaka, karena dengan adanya layanan humas akan membantu pemustaka dalam mencari informasi serta tertarik terhadap sebuah perpustakaan.

Humas dapat membentuk komunikasi yang berlangsung antara perpustakaan dan publik sehingga menghasilkan hubungan komunikasi yang harmonis.<sup>2</sup> Humas merupakan layanan yang yang berguna untuk melahirkan citra perpustakaan yang baik serta penerapan humas yang dilakukan oleh pustakawan dapat membuat komunikasi antar pemustaka dan pustakawan menjadi harmonis. Agar terlaksananya fungsi humas secara baik dalam perpustakaan maka perlu adanya penerapan yang dilakukan oleh pustakawan. Humas berfungsi dalam membangun citra positif dimata publik atau pemustaka serta membangun hubungan baik antara perpustakaan dan pemustaka.<sup>3</sup> Dalam melakukan penerapan humas perlu adanya pengetahuan pustakawan terhadap humas. Pada perpustakaan Universitas Negeri Padang masih banyak pemustaka yang kurang paham dalam menelusuri informasi maka diperlukan layanan humas yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka.

Penelitian ini mengkaji tentang persepsi pustakawan pada fungsi humas di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi pustakawan dalam mengimplementasikan fungsi humas pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Penelitian ini dilakukan dan disusun agar informasinya dapat dimanfaatkan bagi pembaca.

---

<sup>2</sup> Agustina, S. 2017. Fungsi Humas Badan Perpustakaan Provinsi Bengkulu Dalam Meningkatkan Minat Kunjung dan Gemar Membaca. *Jurnal Profesional FID UNIVED*, 4(2), 9-14.

<sup>3</sup> Fahri, M, F., & Unde, A. A. 2018. Analisis Peran Dan Fungsi Humas Pemerintah Di Era Keterbukaan Informasi Pada Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Komunikasi Kareba*, 7(2), 175-183.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Persepsi

Secara etimologi, persepsi berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *perception*, dan Bahasa Latin *perceptio* yang berarti menerima, sedangkan dalam pengertian secara terminology adalah upaya memasukkan hal-hal ke dalam kesadaran kita sehingga kita dapat meramalkan atau mengidentifikasi sebagai objek-objek di dunia luar.<sup>4</sup> Persepsi adalah pengamatan tentang suatu objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi merupakan salah satu aspek penting dalam merespon suatu gejala yang ada disekitarnya.<sup>5</sup> Proses persepsi berawal dari penginderaan, indra kita menangkap berbagai stimulus yang ada di lingkungan. Informasi yang didapatkan oleh alat inderanya disalurkan ke alam pikiran, kemudian diseleksi, diorganisasikan, dan akhirnya ditafsirkan atau diberi makna.<sup>6</sup> Di dalamnya terdapat proses berpikir yang pada akhirnya terwujud suatu pemahaman. Pemahaman inilah yang disebut sebagai persepsi.<sup>7</sup> Menurut Walgito dalam Afryanto mengungkapkan faktor-faktor apa saja yang berperan ketika seseorang menentukan persepsi, diantaranya adalah :

- a. Objek yang dipersepsi Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus ini datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam individu itu sendiri yang mana langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.
- b. Alat Indera, Syaraf, dan Pusat Susunan Syaraf Alat indera atau reseptor adalah alat untuk menerima stimulus. Selain itu diperlukan juga adanya

---

<sup>4</sup> Ahmad Isywarul Mujab, dkk. 2015. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol. 4, No. 2 April. 3.

<sup>5</sup> Silviani, Irene. 2020. .Komunikasi Organisasi. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

<sup>6</sup> Martini, Nina., & Ida Farida. 2009. Materi Pokok Psikologi Perpustakaan 1-9. Jakarta: Universitas Terbuka.

<sup>7</sup> Silviani, Irene. 2020. .Komunikasi Organisasi. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima oleh reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak.

- c. Perhatian Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan kegiatan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau objek.<sup>8</sup>

## **2. Kepustakawanan**

Perpustakaan sebagai tempat mencari, mengumpulkan, mengelola dan menyampaikan informasi kepada pemustaka. Dalam perpustakaan terdapat pustakawan yang berperan untuk melayani pemustaka dalam menyampaikan informasi.<sup>9</sup> Pustakawan merupakan seseorang yang memiliki keahlian dan keterampilan di bidang ilmu Perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperoleh melalui Pendidikan formal maupun non formal dan memiliki sikap pengembangan diri, mau menerima dan melaksanakan hal-hal baru dengan jalan memberikan pelayanan professional kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan UUD 45 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia. Pustakawan, orang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui Pendidikan atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.<sup>10</sup> Terdapat banyak layanan yang ada di perpustakaan hal ini sebagai penunjang fasilitas dalam melayani pemustaka di perpustakaan. Informasi yang terdapat di perpustakaan tidak akan tersampaikan kepada pustakawan jika tidak adanya upaya dari layanan perpustakaan terhadap pemustaka. Layanan

---

<sup>8</sup> Afryanto Bimantara Purnomo & Ana Irhandayaningsih. 2019. Persepsi Pustakawan Dan Arsiparis Terhadap Konvergensi Lembaga Dokumentasi Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan: Vol.8 No.3 Ed. Agustus*. 12

<sup>9</sup> Himayah. 2013. *Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi*. Khizanah Al-Hikmah, 1(1), 1-6.

<sup>10</sup> Atin Istiarni, & Triningsih. 2018. *Jejak Pena Pustakawan*. Azyan Mitra Media.

perpustakaan berguna untuk memberi fasilitas kepada pemustaka.<sup>11</sup> Fasilitas di perpustakaan tidak hanya berupa media melainkan melakukan interaksi yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka.

### 3. Hubungan Masyarakat (HUMAS)

Menurut *British Institute of Public Relations (IPR)* : “*Public Relations* adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan kesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good will*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.<sup>12</sup> Humas merupakan fungsi manajemen membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Humas adalah alat komunikasi persuasive yang dapat dipakai orang untuk memotivasi orang lain dan institusi lain dalam rangkian membantu mencapai tujuan.<sup>13</sup>

Berdasarkan definisi di atas, Humas memiliki ciri sebagai berikut:

- a. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik;
- b. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi;
- c. Publik yang menjadi sasaran kegiatan Humas adalah publik eksternal dan publik internal;
- d. Operasionalisasi Humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan

---

<sup>11</sup> Himayah. 2013. Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi. *Khizanah Al-Hikmah*, 1(1), 1-6.

<sup>12</sup> Wina Puspita Sari & Asep Soegiarto. 2019. FUNGSI DAN PERAN HUMAS DI LEMBAGA PENDIDIKAN. *Communicology* Vol 7 No.1 Juli. 51

<sup>13</sup> Ni Luh Ratih Maha Rani. 2013. Persepsi Jurnalis dan Praktisi Humas Terhadap Nilai Berita. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 10, N0. 1, 84.

psikologis, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik;

Berdasarkan ciri Humas di atas, fungsi Humas dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi;
- b. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik eksternal maupun publik internal;
- c. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi;
- d. Melayani publik dan memberi saran pimpinan organisasi demi kepentingan umum.<sup>14</sup>

Layanan yang diperlukan pada perpustakaan salah satunya adalah humas yang berperan dalam pelayanan pemustaka untuk menyajikan informasi dan komunikasi dengan pemustaka. Humas memiliki peran teknis dan peran manajemen.<sup>15</sup> Peran teknis humas melakukan pembuatan produk informasi, di perpustakaan peran teknis humas yaitu membuat bahan referensi seperti jurnal yang berguna sebagai informasi yang digunakan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi. Pada dasarnya kebutuhan informasi setiap pemustaka berbeda beda yang menyebabkan pustakawan harus memenuhi sumber informasi dengan cara membuat dan menyajikan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka. Peran manajemen humas yaitu membentuk suatu organisasi yang berguna untuk pemecahan masalah yang terdapat pada instansi, di perpustakaan terdapat masalah berupa kesalahpahaman pemustaka dalam menerima informasi maka humas berperan dalam menyampaikan informasi yang benar untuk menghindari

---

<sup>14</sup> Heppy Atma Pratiwi. 2011. Peranan Humas Dalam Membentuk Citra Positif Perguruan Tinggi. Vol. 03 No.01, Januari-Maret. 56-57

<sup>15</sup> Multi, S. W., dkk. 2019. Fungsi Humas Dalam Menjalin Hubungan di Pemerintah Kota Bukittinggi. Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam, 2(2), 137-149.

kesalahpahaman informasi dari pengguna. Dalam penyampaian informasi humas di perpustakaan harus memperhatikan cara berkomunikasi dengan pemustaka agar informasi yang disampaikan dapat diterima baik oleh pemustaka sehingga terjalankannya fungsi humas pada pustakawan dengan baik.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati oleh peneliti.<sup>16</sup> Penelitian kualitatif menghasilkan uraian yang mendalam mengenai ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu dalam suatu sudut pandang yang utuh. Jadi metode kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung untuk mendapatkan gambaran dari suatu kejadian. Objek yang dilakukan peneliti yaitu persepsi pustakawan pada fungsi humas di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengumpulan data dilakukan observasi, wawancara dan kajian pustaka.

Metode observasi merupakan metode yang dilakukan untuk pengumpulan data dengan cara mendatangi langsung tempat penelitian dan mencatat segala hal yang diteliti. Observasi merupakan suatu proses mengamati suatu perilaku secara sistematis dengan tujuan tertentu, dimana observasi memiliki dua jenis yaitu observasi partisipasi dan observasi nonpartisipasi.<sup>17</sup> Dimana penulis melakukan observasi dengan jenis nonpartisipasi karena penulis sudah mempersiapkan secara terstruktur untuk melakukan observasi. Selanjutnya melakukan metode wawancara terdapat tiga bentuk dari wawancara, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu wawancara terstruktur, dimana pada wawancara ini peneliti menanyakan

---

<sup>16</sup> Bogdan, R & Biklen. 1992. *Qualitative Research For Education*. Boston: Allyn dan Bacon.

<sup>17</sup> Herdiansyah. 2012. *Metode Penelitian kualitatif untuk ilmu ilmu sosial*. Jakarta: salemba humanika.

langsung kepada narasumber dengan pertanyaan terbuka serta menjelaskan tujuan peneliti melakukan wawancara ini, wawancara yang dilakukan peneliti berlangsung selama 30 menit. Pengumpulan data terakhir yaitu menggunakan kajian pustaka yang ini digunakan oleh peneliti untuk mencari referensi lain dalam menambah dukungan argumen penulis dalam suatu artikel yang berkaitan dengan tema yang ditulis penulis.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Persepsi pustakawan pada fungsi humas di Perpustakaan Universitas Negeri Padang telah mengimplementasikan fungsi humas dengan baik. Adapun pembahasan humas di Perpustakaan Universitas Negeri Padang yaitu:

### **1. Persepsi Pustakawan Pada Fungsi Humas**

#### **1.1. Sikap yang diberikan pustakawan kepada pemustaka**

Pada dasarnya humas merupakan suatu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan menjelaskan citra positif suatu lembaga kepada masyarakat. Dalam kegiatan interaksi diperlukannya sikap yang baik agar terjalin hubungan komunikasi yang harmonis. Dalam melaksanakan fungsi humas perlu adanya sikap yang harus diperhatikan dalam melayani masyarakat. Salah satu indikator yang rentan bagi pegawai yaitu sikap, karena sikap sangat berpengaruh dalam sebuah organisasi.<sup>18</sup> Pada perpustakaan, humas dijalankan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka, pustakawan harus memiliki sikap dan menunjukkan sikap yang baik kepada pemustaka, karena baik buruknya citra perpustakaan bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Pada perpustakaan Universitas Negeri Padang terkait sikap yang diberikan pustakawan terhadap pelayanan kepada pemustaka sudah baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa pustakawan

---

<sup>18</sup> Koo., & Tao. 1998. Analisis Employee Attitudes Towards ISO Certification. *Managing Service Quality*, 8(5), 312-319.

memberikan layanan kepada pemustaka apabila pemustaka merasa kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkan, maka sikap yang diambil oleh pemustaka yaitu akan membantu pemustaka ketika ada pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka terkait informasi yang dicari, maka pustakawan akan membantu menunjukkan tempat informasi yang dibutuhkan.

### **1.2. Upaya menumbuhkan rasa percaya dari pemustaka kepada pustakawan**

Kepercayaan dalam melakukan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka hal yang penting dalam penyampaian informasi. Pada dasarnya pustakawan dalam fungsi humas melakukan interaksi yang membuat pemustaka tertarik dengan sistem perpustakaan yang ada sehingga menimbulkan citra positif dari perpustakaan, terlebih dalam penelusuran informasi seorang pustakawan harus memberikan informasi yang benar kepada pemustaka. Dibutuhkan alat untuk mendukung dalam melakukan penelusuran informasi.<sup>19</sup> Perpustakaan Universitas Negeri Padang menyediakan layanan penelusuran informasi yaitu OPAC dalam upaya menimbulkan rasa percaya dari pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian di Perpustakaan Universitas Negeri Padang ketika pemustaka bertanya dalam pencarian informasi yang tidak dapat ditemukan, maka pustakawan membantu mencari pada layanan OPAC sehingga pemustaka dapat mempercayai pustakawan bahwa informasi yang diberikan itu benar.

### **1.3. Kendala dalam melayani pemustaka**

Pelayanan humas yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Padang dilakukan sesuai fungsi pustakawan. Dalam setiap tindakan yang dilakukan akan menimbulkan kendala. Pada fungsi humas di perpustakaan tidak menutup kemungkinan untuk menimbulkan

---

<sup>19</sup> Surachman, A. 2007. Materi Pelatihan Pustakawati: Penelusuran Informasi, Yogyakarta: Perpustakaan Ugm.

kesulitan dalam menyampaikan informasi dalam melayani pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, pustakawan berkendala ketika penyampaian informasi yang tidak diterima oleh sebagian pemustaka. Beberapa pemustaka kesulitan dalam menelusuri informasi sehingga pustakawan membantu dalam pencarian informasi akan tetapi penyampaian informasi dari pemustaka tidak diterima dengan perkataan yang tidak sopan. Kendala lain juga didapat dalam melayani bagian denda, Perpustakaan Universitas Negeri Padang memiliki aturan menggunakan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) untuk dapat meminjam bahan pustaka, akan tetapi sebagian pemustaka menggunakan KTM milik orang lain, hal ini menyebabkan kekeliruan dan menimbulkan kesalahpahaman dalam membayar denda.

#### **1.4. Cara pustakawan dalam memulai dan mengakhiri komunikasi dengan pemustaka**

Dalam melayani pemustaka dalam fungsi humas, pustakawan melakukan komunikasi dengan pemustaka ketika menyampaikan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Komunikasi yang terjadi ketika diperpustakaan adalah komunikasi interpersonal yang melibatkan komunikator secara langsung. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka sehingga mendapat respon langsung dari komunikator.<sup>20</sup> Dari hasil penelitian di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dalam memulai komunikasi oleh pustakawan dan pemustaka dimulai saat ketika pustakawan terlihat kebingungan mencari informasi maka pustakawan mengambil tindakan untuk menanyakan apa yang dibutuhkan pustakawan, dalam memulai komunikasi pustakawan akan bertanya kepada pemustaka seperti “Permisi apa ada yang bisa saya bantu?” Maka pustakawan akan membantu mencari informasi yang

---

<sup>20</sup> Mulyana, D. 2000. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar: Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

dibutuhkan pemustaka. Setelah informasi yang dibutuhkan didapat maka pemustaka menyampaikan ucapan terimakasih kepada pustakawan.

### **1.5. Cara pustakawan memberitahu koleksi baru kepada pemustaka**

Perpustakaan merupakan tempat mencari, mengumpulkan mengolah dan menyediakan informasi, untuk kebutuhan informasi setiap pemustaka berbeda sesuai dengan perkembangan zaman maka informasi akan terus diperbarui. Pustakawan pada fungsi humas menyediakan dan memberitahu koleksi terbaru dari perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Dalam penyediaan bahan pustaka harus membandingkan bahan pustaka yang sudah dimiliki dengan bahan pustaka yang harus dimiliki.<sup>21</sup> Dengan melakukan pembaruan bahan pustaka akan memenuhi kebutuhan informasi pengguna. di Perpustakaan Universitas Negeri Padang pustakawan meletakkan satu contoh koleksi terbaru dari perpustakaan di sebuah lemari kaca yang dapat dilihat oleh pengguna. Koleksi baru biasanya terdapat sepuluh eksemplar yang telah disusun dalam rak bahan pustaka sehingga pemustaka bisa menggunakan bahan pustaka baru.

## **2. Implementasi Humas Oleh Pustakawan**

### **2.1. Bentuk pelayanan humas yang diberikan kepada pemustaka**

Dalam mengimplementasikan fungsi humas pada pustakawan tidak hanya secara langsung, penyampaian informasi dari perpustakaan bisa melalui berbagai media. Dalam menyampaikan informasi diperlukan penggunaan media cetak, media elektronik dan media masa.<sup>22</sup> Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan layanan media cetak dan media elektronik. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan dalam media elektronik disediakan dalam bentuk website, dalam bidang peminjaman bahan pustaka

---

<sup>21</sup> Gusnimar & delman. 2012. Pengadaan Bahan Pustaka Di Perpustakaan Politeknik Pertanian Universitas Andalas Payakumbuh. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 133-140.

<sup>22</sup> Mahfuzah, H., & Anshari. 2018. Media Publikasi Humas Dalam Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 137-149.

Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan jasa ekspedisi untuk mengirimkan bahan pustaka yang dipinjam oleh pemustaka. Bentuk pelayanan ini diterapkan sejak terjadinya pandemi Covid 19. Dalam pelayanan ini sangat membantu pemustaka untuk mendapatkan informasi yang berada jauh dari perpustakaan.

#### **E. KESIMPULAN**

Perpustakaan merupakan tempat mencari, mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi. Dalam penyampaian informasi perpustakaan menyediakan jasa humas kepada pemustaka. Pelayanan humas diimplementasikan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka. Humas bergerak pada bidang komunikasi dan penyampaian informasi kepada pemustaka. Persepsi humas di perpustakaan meliputi sikap, upaya menumbuhkan rasa percaya pemustaka, kendala dalam komunikasi dengan pemustaka, cara memulai dan mengakhiri komunikasi dengan pemustaka dan cara pemberitahuan koleksi terbaru pada pemustaka. Persepsi humas pada fungsi pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian wawancara langsung dengan pustakawan. Implementasi fungsi humas dalam perpustakaan dilakukan dengan penyampaian informasi melalui media cetak dan media elektronik. Bentuk pelayanan ini mengakibatkan pemustaka mendapatkan informasi dengan mudah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, S. 2017. *Fungsi Humas Badan Perpustakaan Provinsi Bengkulu Dalam Meningkatkan Minat Kujung dan Gemar Membaca. Jurnal Profesional FID UNIVED*, 4(2), 9-14.
- Bogdan, R & Biklen. 1992. *Qualitative Research For Education. Boston: Allyn dan Bacon*

- Fahri, M. F., & Unde, A. A. 2018. *Analisis Peran dan Fungsi Humas Pemerintah di Era Keterbukaan Informasi Pada Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah*. *Jurnal Komunikasi Kareba* 7(2), 175-183.
- Gusnimar & Delman. 2012. *Pengadaan Bahan Pustaka Di Perpustakaan Politeknik Pertanian Universitas Andalas Payakumbuh*. *Jurnal Ilmu Infromasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 133-140.
- Herdiansyah. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Himayah. 2013. *Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi*. *Khizanah Al-Hikmah*, 1(1), 1-6.
- Istiarni, Atin & Triningsih. 2018. *Jejak Pena Pustakawan*. Azyan Mitra Media.
- Koo., & Tao. 1998. *Analisyng Emloyee Attitudes Towards ISO Certification*. *Managing Service Quality*, 8(5), 312-319.
- Mahfuzah, H., & Anshari. 2018. *Media Publikasi Humas Dalam Pendidikan*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2),
- Martini, Nina., & Ida Farida. 2009. *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan 1-9*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mujab, Ahmad Isywarul, dkk. 2015. *Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 4, No. 2 April.
- Multi, S. W., dkk. 2019. *Fungsi Humas Dalam Menjalin Hubungan Di Pemerintah Kota Bukittinggi*. *Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 10(2), 96-105.
- Mulyana, D. 2000. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*: Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pratiwi, Heppy Atma. 2011. *Peranan Humas Dalam Membentuk Citra Positif Perguruan Tinggi*. Vol. 03 No.01, Januari-Maret.

- Purnomo, Afryanto Bimantara & Ana Irhandayaningsih. 2019. Persepsi Pustakawan Dan Arsiparis Terhadap Konvergensi Lembaga Dokumentasi Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan: Vol.8 No.3 Ed. Agustus*
- Rani, Ni Luh Ratih Maha. 2013. Persepsi Jurnalis dan Praktisi Humas Terhadap Nilai Berita. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 10, NO. 1, 84.*
- Sari, Wina Puspita & Asep Soegiarto. 2019. FUNGSI DAN PERAN HUMAS DI LEMBAGA PENDIDIKAN. *Communicology Vol 7 No.1 Juli.*
- Silviani, Irene. 2020. *.Komunikasi Organisasi. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.*
- Surachman, A. 2007. *Materi Pelatihan PUSDOKINFO: Penelusuran Informasi, Yogyakarta: Perpustakaan UGM.*
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.