

**MODEL KOMUNIKASI PELAYANAN PUSTAKAWAN TERHADAP  
PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA.**

**\*Siska Yulianti \*\* Sitti Harmin \*\*\* Hasriany Amin**

**Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Halu Oleo  
Kampus Hijau Bumi Tridharma Jl. H.E.A Mokodompit  
Siskayulianti665@gmail.com**

***ABSTRACT***

*The problem of this research is how communication model of Librarian Service to Library in Library Service and Archives Prov. Southeast Sulawesi. The purpose of this study is to find out how the communication model of librarian services to the librarian in the Library Service and Archives Prov. Southeast Sulawesi. The research was conducted at the Library and Filing Service of Southeast Sulawesi Province. This research method is descriptive qualitative with descriptive method. The technique of determining informants is done by purposive sampling or direct determination by the researcher to be informant, data collection is done through observation, interview, and documentation at the Library and Filing Service of Southeast Sulawesi Province. The results of this study indicate that the communication model of librarian services to the librarian in the Library and Filing Service of Southeast Sulawesi Province is a one-way communication, two-way communication and effective multi-direction communication, which can be concluded based on the results of interviews librarians and librarians in the Library and Archives Southeast Sulawesi Province.*

***Keywords: Librarian, Library.***

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Model Komunikasi adalah model komunikasi paling klasik, yang sering juga disebut model retorik. Komunikasi terjadi ketika seorang pembicara menyampaikan pembicaraannya kepada khalayak dalam upaya mengubah sikap mereka. Tepatnya, ia mengemukakan tiga unsur dasar dalam proses komunikasi, yaitu pembicara (*speaker*), pesan (*message*), dan pendengar (*listener*).

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang sering dilakukan oleh manusia termasuk diperpustakaan. Kegiatan ini sangat penting bagi perpustakaan karena dapat menunjang pelayanan informasi yang diberikan kepada pemustaka.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan perpustakaan yang berkedudukan di ibu kota provinsi Sulawesi Tenggara yang diberi tugas untuk menghimpun, menyimpan, melestarikan dan mendayagunakan semua karya cetak dan karya rekam yang dihasilkan di daerah.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara terdapat dua pihak yang terlibat dalam melakukan komunikasi. Pihak pertama adalah pustakawan sebagai pengelola sumberdaya informasi serta memberikan pelayanan informasi. Pihak kedua adalah kelompok pengguna (*users*) yang membutuhkan isi kandungan informasi yang dimiliki perpustakaan guna menunjang tugas keilmiahannya. Hubungan yang saling terikat ini akan dapat mencapai tujuannya dengan baik jika masing-masing pihak mendapatkan sesuatu yang bermakna bagi kehidupannya melalui proses komunikasi pemustaka dan pustakawan yang efektif.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Model Komunikasi

Pelayanan Pustakawan Terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Model Komunikasi Pelayanan Pustakawan Terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Tinjauan Pustaka**

#### **2.1.1 Model Komunikasi**

Model adalah representasi suatu fenomena, baik nyata ataupun abstrak, dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting fenomena tersebut, Mulyana, (2007: 131).

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama, sama disini maksudnya adalah sama makna, Effendy: (2005: 9).

Menurut Sereno dan Mortensen dalam Mulyana, (2007: 132), model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi.

#### **2.1.2 Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan pelayanan yang berupa pemberian informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat waktu, dan benar. Oleh karena itu pemberian pelayanan kepada pengguna merupakan tujuan dari setiap alur kerja yang terdapat pada perpustakaan, sehingga pengguna mendapatkan informasi yang tepat sesuai kebutuhan dan dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan di perpustakaan. Dengan kata lain, pelayanan yang ada di perpustakaan harus berorientasikan kepada kebutuhan pengguna.

### **2.1.3 Proses Komunikasi Di Perpustakaan**

Aktivitas perpustakaan mutlak ada proses atau kegiatan komunikasi. Kegiatan komunikasi yang berlangsung di perpustakaan dapat dilihat dari adanya kontak dan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, antara pustakawan dan pengguna perpustakaan, adanya pesan yang disampaikan dan diterima, dan adanya efek yang terjadi akibat diterimanya pesan melalui komunikasi tersebut. Aktivitas pelayanan informasi antara pustakawan dan pemustaka adalah salah satu bentuk kegiatan komunikasi di perpustakaan.

### **2.1.4 Teori Lasswel**

Paradigma Harold D. Lasswell dalam Murniaty, (2006: 4) tersebut mensyaratkan bahwa secara umum unsur-unsur dalam suatu kegiatan komunikasi adalah: siapa (*who*) yang berarti komunikator, menyatakan apa (*says what*) dalam hal ini adalah pesannya, dengan media apa (*in which hannell*) menyatakan media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, kepada siapa (*to whom*) yang menunjukkan kepada siapa pesan tersebut ditujukan, serta dengan efek bagaimana (*with what effect*) yang berarti efek yang ingin ditimbulkan dari kegiatan komunikasi tersebut.

### **2.1.5 Unsur-Unsur Dasar Komunikasi di Perpustakaan**

Secara sederhana komunikasi didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antara seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Dari definisi ini terlihat bahwa untuk dapat menjadi proses komunikasi minimal harus ada tiga unsur komunikasi, yaitu komunikator, pesan dan komunikan, Murniaty, (2006: 6).

### **2.1.6 Unsur-Unsur Komunikasi**

Komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi, jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain tujuan tertentu, artinya komunikasi hanya bisa terjadi kalau didukung oleh adanya sumber, pesan, media,

penerima, dan efek. unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi.

1. *Sumber*, Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *source*, *sender*, atau *encoder*.
2. *Pesan*, Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima.
3. *Media*, Media adalah alat sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak.
4. *Penerima*, Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah, seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak adanya penerima jika tidak ada sumber. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang seringkali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan, atau saluran.
5. *Pengaruh atau efek*, Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan (Hafied Cangara, 2008;22-27).

### **2.1.7 Pemustaka**

Pemustaka adalah orang yang menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, baik buku maupun koleksi bahan pustaka lainnya. Jika di perpustakaan sekolah, pemustaka berasal dari siswa, guru maupun staf/karyawan.

### **2.1.8 Pengertian Pustakawan**

Pustakawan adalah orang yang memiliki pendidikan perpustakaan atau ahli perpustakaan atau tenaga profesional dibidang perpustakaan dan bekerja di perpustakaan.

### **2.1.9 Kompetensi Pustakawan**

Kompetensi adalah suatu kombinasi keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang diperlukan untuk kesuksesan organisasi, penampilan pribadi dan pengembangan karier untuk pustakawan yang berkompeten dibidangnya. Dalam melaksanakan tugasnya pustakawan harus memiliki kemampuan yang baik, sehingga pekerjaan yang dikerjakan dapat mencapai hasil yang maksimal.

### **2.1.10 Profesi Pustakawan**

Profesi adalah sejenis pekerjaan/ lapangan pekerjaan yang untuk melaksanakannya memerlukan persyaratan khusus. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. (UUD RI Nomor 43 Tahun 2007)

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan objek penelitian tentang Model Komunikasi Pelayanan Pustakawan Pada Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara, maka teori yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian ini adalah teori komunikasi Lasswell. Teori komunikasi ini sangat tepat untuk membedah inti permasalahan penelitian yakni bagaimana mengetahui model komunikasi pelayanan pustakawan pada pemustaka dalam berhubungan dengan orang lain baik secara langsung

maupun tidak langsung, dalam hal ini baik komunikasi secara verbal maupun non verbal.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan pertimbangan model komunikasi pustakawan dan pemustaka terjadi didalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara.

#### **3.2. Subjek dan Informan**

##### **3.2.1 Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah keseluruhan pustakawan dan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara yang berjumlah 16 orang.

##### **3.2.2 Informan**

Informan dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 12 orang yang terdiri dari 5 orang pustakawan dan 7 orang pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara.

#### **3.3. Teknik Penentuan Informan**

Teknik penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling* atau penentuan secara langsung oleh peneliti dijadikan informan, yaitu dengan sengaja memilih pustakawan sebagai informan dan memilih pengunjung sebagai pemustaka aktif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara.

#### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

##### **3.4.1. Jenis Data**

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Yaitu penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada.

##### **3.4.2. Sumber Data**

Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data didalam penelitian ini, dilakukan dengan bantuan instrument dibawah ini:

1. Observasi yaitu data yang di kumpulkan berdasarkan hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian guna mengidentifikasi permasalahan nyata yang berkaitan dengan Model Komunikasi Pelayanan Pustakawan Terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Wawancara yaitu data yang di kumpulkan dengan memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan yang di teliti di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan tanya jawab langsung atau tatap muka dengan informan menggunakan pedoman wawancara untuk memperoleh data primer berupa informasi secara tertulis langsung dari responden.
3. Dokumentasi, dilakukan dengan telaah, buku-buku, laporan-laporan jurnal dan sejumlah dokumen yang relevan dengan focus penelitian ini dalam rangka memperoleh data menyangkut permasalahan penelitian.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Untuk menganalisis data yang terkumpul yang berhubungan dengan penelitian ini, maka data dianalisa secara deskriptif kualitatif yaitu menjelaskan tentang model komunikasi pelayanan pustakawan pada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara.

### 3.6. Desain Operasional Penelitian

Unit Analisis	Kerangka analisis	Metode
Model Komunikasi Pelayanan Pustakawan Terhadap Pemustaka	• Menganalisis komunikasi satu arah	- Observasi - Wawancara - Dokumentasi
	• Menganalisis komunikasi dua arah	- Observasi - Wawancara - Dokumentasi
	• Menganalisis komunikasi multi arah	- Observasi - Wawancara - Dokumentasi

### 3.7. Konseptualisasi

1. Model komunikasi adalah deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi.
2. Pustakawan adalah seseorang yang profesional atau ahli di bidang perpustakaan. Pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, khususnya informasi publik. Informasi yang disediakan merupakan informasi publik melalui lembaga kepustakawanan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang.

3. Pemustaka adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan. Setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah “pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”.
4. Model komunikasi satu arah merupakan komunikasi yang berlangsung dari satu pihak saja, yaitu hanya dari pihak komunikator dengan tidak memberi kesempatan kepada komunikan untuk memberikan respon atau tanggapan.
5. Komunikasi dua arah merupakan komunikasi yang berlangsung antara dua pihak dan ada timbal balik baik dari komunikator maupun komunikan.
6. Komunikasi multi arah merupakan komunikasi yang berlangsung dari beberapa komunikator dan komunikan yang saling berinteraksi yang tingkat, kedudukan, serta wewenangnya berbeda-beda. Contohnya diskusi antar anggota rapat.

## **4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

### **4.1 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian Model Komunikasi Pelayanan Pustakawan Terhadap Pemustaka (studi kasus pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara) dalam teori komunikasi lasswell yang menyatakan bahwa cara terbaik untuk menerangkan proses komunikasi yang menjawab pertanyaan 5 unsur komunikasi yaitu: Who, Says What, In Which Channel, To Whom With What Effect (Siapa, Mengatakan Apa, Melalui Saluran Apa, Kepada Siapa dan apa Efeknya).

Berdasarkan teori lasswell tersebut dapat dijelaskan bahwa, yang bertindak sebagai komunikator adalah pustakawan, yang menyampaikan pesan-pesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pesan yang disampaikan oleh pustakawan adalah informasi yang berupa ilmu pengetahuan dan informasi yang lain, dimana terjadi komunikasi langsung secara tatap muka antara pustakawan

dan pemustaka. Komunikasikan yang menjadi sasaran komunikasi adalah pemustaka di perpustakaan. Adapun efek yang dicapai oleh komunikator dengan memberikan informasi adalah agar pengetahuan, sikap, maupun perilaku pemustaka dapat berubah.

Keberhasilan pemustaka dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara sangat dibutuhkan dengan adanya model komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Model komunikasi yang berjalan baik dalam organisasi khususnya perpustakaan akan memberikan dampak positif dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat karena model komunikasi sangat diperlukan untuk melancarkan mekanisme kerja organisasi perpustakaan (pustakawan).

Model komunikasi memiliki peran dalam pencapaian sistem pelayanan untuk meningkatkan minat baca pengunjung. Adapun model komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan terhadap pemustaka dalam meningkatkan minat baca secara garis besar dibagi atas tiga adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi satu arah berupa penyampaian informasi yang dilakukan oleh pustakawan Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara melalui media. Media yang dimaksud adalah seperti gambar-gambar larangan di dalam perpustakaan dan media lainnya yang dapat dibaca secara langsung oleh para pengunjung di dalam ruangan layanan perpustakaan.
2. Komunikasi dua arah berupa komunikasi yang saling bergantian memberikan informasi. Misalnya antara pustakawan di Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara dan salah satu pengunjung di dalam ruangan layanan perpustakaan. Jadi dapat dikatakan bahwa komunikasi dua arah ini sama halnya dengan komunikasi antar pribadi.
3. Komunikasi multi arah berupa komunikasi yang berlangsung antara pustakawan dengan beberapa pemustaka yang ada di Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara yang saling berinteraksi melalui diskusi di dalam ruangan layanan perpustakaan dengan jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah khalayak yang tersebar, melalui media cetak atau elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak.

Model komunikasi merupakan suatu cara dalam melancarkan komunikasi, komunikator untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada komunikan baik menggunakan model komunikasi verbal maupun non verbal oleh karena itu setiap pustakawan dituntut mampu menciptakan komunikasi yang menyenangkan sehingga kemampuan berkomunikasi harus dilatih oleh setiap pustakawan agar proses penyampaian pesan berhasil dan memberi kesan positif.

## **5. PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan temuan hasil penelitian ini, secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil penelitian ini menunjukkan model komunikasi yang dilakukan antara pustakawan dan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara yaitu komunikasi secara tatap muka dengan arus balik yang langsung dengan menggunakan pesan-pesan verbal dan pesan non verbal. Selain itu, menunjukkan model komunikasi satu arah yaitu dengan komunikasi non verbal melalui informasi yang disampaikan pustakawan pada pemustaka berupa tulisan-tulisan pemberitahuan serta menunjukkan model komunikasi Multi Arah yaitu komunikasi langsung dengan arus balik antara pustakawan dengan banyak pemustaka secara dialog yang saling tukar pemikiran.

Dalam model komunikasi diatas yang banyak menggunakan komunikasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara yaitu model komunikasi dua arah dalam komunikasi timbal balik antara pustakawan dan pemustaka.

### **5.1 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disarankan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang baik dan menjadi perhatian bagi pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam membenahi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin. 1992. *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armico.
- Arikunto. 2002. *Penelitian Deskriptif Kualitatif*.
- Aziz. 2006. *Mendidik Anak Lewat Cerita*. Jakarta: PT. Rineka cipta
- Effendy, Onong Uchiana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosda
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Khoir, Winda Salsabila Rohmatu. *Kecakapan Pribadi*.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Murniaty. 2006. *Proses komunikasi diperpustakaan*.
- , 2006. *Aplikasi Paradigma Lasswell di perpustakaan*.
- , 2006. *Unsur-Unsur Dasar Komunikasi di Perpustakaan*.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta: Diva Press.
- Prastowo. 2012. *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Silalahi. 2009. *Kompetensi Pustakawan*.
- Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Sagung Seto
- , 2006. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia
- Suwarno. 2009. *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta : Sagung Seto.
- Yusup, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta. Bumi Aksara.

Sumber Internet:

*[https://maunglib.wordpress.com/profesionalisme-pustakawan dan tugas-pustakawan profesional](https://maunglib.wordpress.com/profesionalisme-pustakawan-dan-tugas-pustakawan-profesional). (diunduh pada tanggal 2 Januari 2017 jam 14.15 wita)*  
*<http://id-text.123doc.org/document/9645-kompetensi-pustakawan-dalam-bidang-teknologi-informasi-dan-komunikasi-perpustakaan-politeknik-negeri-medan-polmed>. (diunduh pada tanggal 2 Januari 2017 jam 14.15 wita)*

*<http://ridwanjuli.blogspot.co.id/2011/03/mengaplikasikan-keterampilan-dasar.html> (di unduh pada tanggal 10 september 2017 jam 14:06)*

*<http://iffatunnavisah.blogspot.co.id/2015/11/makalah-perpustakaan-profesi-pustakawan.html#.WdDSAE-6rMw> (di unduh pada tanggal 10 september 2017 jam 14:06)*

*<https://amirlahjeni.wordpress.com/2012/03/30/unsur-unsur-komunikasi/> (di unduh pada unduh pada tanggal 7 Oktober 2017 jam 12:30)*