

GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN PADA PENGGUNA PADA TAMAN BACAAN MASYARAKAN LITERASI SOSIAL

Shinta Nofita Sari,S.Sos.,M.A¹ , Niscaya Hia,S.Kom.,M.Si²

¹Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia

²Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutiara Indonesia

[¹shintanofitas@gmail.com](mailto:shintanofitas@gmail.com) , [²niscaya.hia30@gmail.com](mailto:niscaya.hia30@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Taman Baca Masyarakat / TBM Literasi Sosial. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk dapat mengetahui gaya komunikasi yang digunakan oleh pustakawan pada TBM Literasi Sosial. Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan pada penelitian ini yaitu pustakawan dan pengguna pada TBM Literasi Sosial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa gaya yang digunakan pada komunikasi di TBM Literasi Sosial yaitu: 1) *the controlling style* pustakawan pada TBM Literasi Sosial harus dapat memberikan komunikasi khususnya kepada anak-anak yang memanfaatkan TBM Literasi Sosial, 2) *the equalitarian style* ini, pustakawan pada TBM Literasi Sosial melakukan gaya komunikasi secara terbuka kepada pengguna yang memanfaatkan TBM Literasi Sosial, 3) *the structuring style* ini, founder TBM Literasi Sosial menggunakan gaya tersebut untuk proses kelancaran dari TBM Literasi Sosial, 4) *the dinamic style* ini tidak digunakan dalam melakukan komunikasi pada TBM Literasi Sosial. Alasannya pada gaya ini lebih mengarah kepada agresif yang sering dipakai oleh juru kampanye, 5) *the relinguishing style* ini, sangat diterapkan oleh pustakawan TBM Literasi Sosial. Alasannya gaya ini merupakan suatu masukan dengan cara memberikan saran, menerima masukan serta gagasan dari masyarakat yang memanfaatkan TBM Literasi Sosial 6) *the withdrawal style* ini, pada umumnya tidak pernah digunakan oleh pustakawan TBM Literasi Sosial alasannya gaya komunikasi ini jika digunakan bisa mengakibatkan melemahnya tindakan komunikasi

Kata Kunci : Gaya Komunikasi, Pustakawan, Taman Baca Masyarakat/TBM

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sumber ilmu pengetahuan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Bab VII Pasal 20 tentang perpustakaan di bagi menjadi 5 jenis perpustakaan terdiri dari perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi,

perpustakaan khusus, dan perpustakaan sekolah. Lulusan jurusan ilmu perpustakaan dan bekerja di perpustakaan disebut sebagai pustakawan. Perpustakaan berperan penting dalam membantu mencerdaskan kehidupan bangsa, oleh karena itu selain memberikan layanan kepada pengguna, peran komunikasi pustakawan merupakan unsur yang sangat penting dalam perpustakaan. Pustakawan

yang memiliki kompetensi yang baik akan mampu mengembangkan tugas yang di embannya, sehingga tingkat kinerja pustakawan akan menjadi lebih baik.

Gaya komunikasi memegang peranan penting didalam menunjang kelancaran aktifitas seorang pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Komunikasi merupakan satu perwujudan persamaan makna antara komunikasi dengan komunikator. Tidak hanya tukar pendapat, tetapi artinya lebih luas yaitu merupakan proses penyampaian pesan dimana seseorang atau lembaga berusaha mengubah pendapat atau perilaku si penerima pesan informasi tersebut (Caropeboka, 2017). Oleh sebab itu, pentingnya peran komunikasi seperti gaya komunikasi agar pesan yang diberikan oleh komunikator dapat tersampaikan dengan baik kepada komunikator.

Departemen Pendidikan Nasional Tahun 2008 menyatakan taman bacaan masyarakat (TBM) termasuk kedalam perpustakaan umum. TBM merupakan suatu lembaga yang menyediakan berbagai jenis materi pembelajaran yang dibutuhkan masyarakat, dan sebagai tempat membina melek belajar dan tempat untuk mendapatkan informasi publik. TBM merupakan suatu wadah dalam memperoleh informasi, tempat berkumpulnya masyarakat untuk memperoleh pengetahuan dan berperan

dalam mengembangkan minat baca masyarakat yang ada disekitarnya. TBM dapat dikelola oleh perorangan baik yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan maupun umum.

Pengguna pada TBM merupakan masyarakat umum yang berada di lingkungan tersebut. Adanya masyarakat yang memanfaatkan TBM pasti melakukan komunikasi dengan sesama masyarakat dan pustakawan yang mengelola TBM tersebut. Agar komunikasi pustakawan dengan masyarakat yang memanfaatkan TBM dapat berjalan dengan baik, maka perlunya gaya komunikasi yang efektif oleh pustakawan dengan pengguna tersebut.

Taman Baca Masyarakat Literasi Sosial dikelola oleh seorang pustakawan yang bekerja di perpustakaan universitas swasta di Kota Medan. Tujuan yang hendak dicapai dalam gaya komunikasi yang efektif antara pustakawan dengan masyarakat yang memanfaatkan TBM literasi sosial yaitu agar pustakawan dapat mendorong masyarakat sekitar terutama anak-anak yang masih sekolah agar dapat menumbuhkan minat untuk membaca dan memanfaatkan koleksi yang disediakan di TBM literasi sosial sesuai dengan kebutuhan dan minat masing-masing masyarakat.

TBM literasi sosial menyediakan berbagai jenis koleksi yang dapat

dimanfaatkan oleh masyarakat. Adapun jenis koleksinya yaitu terdiri dari koleksi umum, koleksi referensi, terbitan berkala seperti majalah dan koran. Dengan adanya TBM literasi sosial dimana terdapat kumpulan masyarakat yang memanfaatkan koleksi perpustakaan maka adanya komunikasi yang terjadi. Komunikasi yang terjadi antara pustakawan dengan pengguna dapat dilihat bagaimana gaya komunikasi yang terjadi.

B. TINJAUAN TEORITIS

1. Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi merupakan sikap atau perilaku seseorang dalam melakukan komunikasi dengan lawan bicaranya. Gaya komunikasi artinya cara suatu cara dalam melakukan suatu penyampaian dan memiliki gaya komunikasi yang baik. Gaya tersebut tergolong kedalam tipe verbal atau non verbal seperti vokalik, bahasa badan, pemanfaatan waktu, serta penggunaan ruang dan jarak (Widjaja, 2000).

Gaya komunikasi juga dapat diartikan sebagai sikap atau perilaku dalam melakukan komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi dimana bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari orang lain terhadap pesan yang telah disampaikan (Sendjaja, 1996).

Setiap orang dalam melakukan komunikasi memiliki cara dan gaya

masing-masing yang berbeda dalam menyampaikan informasinya. Adanya karakteristik tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam cara berkomunikasi baik dalam bentuk perilaku maupun perbuatan serta tindakan.

Cara komunikasi itu disebut dengan gaya komunikasi. Gaya komunikasi (*communication style*) dapat diartikan yaitu sebagai perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam kondisi dan situasi tertentu. Gaya komunikasi tersebut merupakan bentuk dalam penyampaian cara serta gaya bahasa yang baik (Parwiyanto, 2007).

Gaya komunikasi merupakan cara penyampaian dan gaya bahasa yang baik. Gaya tersebut termasuk kedalam tipe verbal berupa kata-kata dan tipe non verbal berupa bahasa badan, cara penyampaian, pemanfaatan waktu, penggunaan jarak dan ruang. Gaya komunikasi sebagai proses kognitif yang dapat mengakumulasi suatu bentuk konten sehingga dinilai secara makro. Setiap gaya tersebut dapat merefleksikan bagaimana setiap orang menerima dirinya ketika dia berinteraksi dengan orang lain (Widjaja, 2000)

Norton yang dikutip dalam Alo Liliweri membagi gaya komunikasi dalam sepuluh jenis kelompok yaitu:

1) Gaya Dominan

- Merupakan gaya yang dilakukan seorang individu dalam mengontrol situasi sosial.
- 2) **Gaya Dramatis**
Merupakan gaya seorang individu yang selama hidup suka berbicara
 - 3) **Gaya Kontraversial**
Merupakan gaya yang dilakukan seseorang untuk berkomunikasi secara argumentatif atau berbicara secara cepat untuk menantang orang lain.
 - 4) **Gaya Animasi**
Merupakan gaya seseorang yang berkomunikasi secara aktif dengan menggunakan bahasa nonverbal
 - 5) **Gaya Berkesan**
Merupakan gaya berkomunikasi yang merangsang orang lain atau lawan bicaranya dengan cara berkesan sehingga dapat memikat lawan bicaranya dengan mengingat.
 - 6) **Gaya Santai**
Merupakan gaya komunikasi yang dilakukan seseorang dengan secara santai dan tenang sehingga penuh senyum dan tawa
 - 7) **Gaya Atentif**
Merupakan gaya komunikasi dengan cara memberikan perhatian yang penuh kepada lawan bicaranya dan bersikap simpati maupun empati dengan cara mendengarkan lawan bicaranya dengan sungguh-sungguh.
 - 8) **Gaya Terbuka**
Merupakan gaya komunikasi seseorang secara terbuka dengan adanya sikap jujur dan apa adanya.
 - 9) **Gaya Bersahabat**
Merupakan gaya komunikasi yang dinampakkan seseorang secara tearah, terkesan dekat dan selalu memberikan respon yang positif dan bersifat mendukung.
 - 10) **Gaya Tepat**
Merupakan gaya dimana komunikator meminta kepada lawan bicaranya untuk membicarakan suatu hal yang tepat dan akurat secara lisan.
- Menurut Sendjaja terdapat 6 gaya komunikasi yaitu:
- 1) *The Controlling Style*
Artinya gaya komunikasi tersebut memiliki sifat mengendalikan yang ditandai dengan adanya suatu kehendak

atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur sikap, serta pikiran dan respon dari orang lain. Seseorang yang menggunakan gaya komunikasi *the controlling style* tersebut dikenal dengan komunikator satu arah (*one way communication*). Orang yang menggunakan gaya komunikasi tersebut lebih terpusat kepada pengiriman pesan dibandingkan berbagi pesan. Orang tersebut juga tidak memiliki rasa ketertarikan dan perhatian pada respondennya, atau *feedbacknya* digunakan untuk kepentingan pribadi orang tersebut.

2) *The Equalitarian Style.*

Artinya gaya komunikasi tersebut merupakan aspek pentingnya adalah kesamaan. Gaya komunikasi tersebut ditandai dengan adanya arus penyebaran pesan verbal secara lisan maupun tulisan yang bersifat dua arah (*two way communication*). Dalam gaya komunikasi tersebut, tindakan dilakukan secara terbuka, artinya, setiap anggota organisasi dapat

mengungkapkan gagasan atau pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan normal. Dalam situasi tersebut, dapat memungkinkan setiap organisasi mencapai kesepakatan dan pengertian bersama. Orang yang menggunakan gaya komunikasi ini merupakan orang yang memiliki sikap peduli yang tinggi dan memiliki kemampuan dalam membina hubungan baik dengan orang lain baik secara pribadi maupun dalam lingkungan kerja.

3) *The Structuring Style*

Artinya gaya komunikasi yang berstruktur ini dapat memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun secara lisan gunanya untuk memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan secara terstruktur organisasi. Pengirim pesan tersebut memberikan lebih perhatian kepada keinginan untuk dapat mempengaruhi orang lain dengan jalan berbagai informasi mengenai tujuan organisasi, jadwal kerja,

aturan serta prosedur yang berlaku dalam suatu organisasi tersebut.

4) *The Dinamic Style*

Artinya gaya komunikasi ini merupakan gaya dinami yang memiliki kecenderungan sikap agresif karena pengirim pesan dapat memahami bahwa lingkungan organisasi tersebut berorientasi pada pekerjaan. Gaya komunikasi ini sering digunakan oleh juru kampanye atau supervisor yang membawahi para wiraniaga. Tujuan utama dalam gaya komunikasi ini yaitu untuk dapat menstimulasi atau merangsang pekerja/karyawan untuk dapat bekerja secara baik dan cepat.

5) *The Relinquishing Style*

Artinya gaya komunikasi ini merupakan cerminan untuk dapat menerima saran, pendapat atau ide dari orang lain daripada keinginan untuk memberikan perhatian meskipun pengiriman pesan mempunyai hak dalam memberi perintah dan dapat mengontrol orang lain. Pesan-pesan dalam gaya komunikasi ini akan efektif

apabila pengirim pesan dapat bekerjasama dengan orang-orang yang berwawasan luas, memiliki pengalaman, teliti serta bersedia dalam memberikan tanggung jawab dalam semua tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada orang tersebut.

6) *The Withdrawal Style*

Artinya gaya komunikasi ini merupakan suatu akibat yang timbul dikarenakan lemahnya tindak komunikasi artinya tidak ada keinginan dari orang-orang menggunakan gaya tersebut untuk berkomunikasi dengan orang lain. Alasannya yaitu adanya permasalahan atau kesulitan antara pribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut.

2. Pustakawan

Pustakawan merupakan seseorang yang berkecimpung di perpustakaan, dapat melaksanakan kegiatan perpustakaan dan merupakan seorang tenaga profesional. sebagaimana yang disebut oleh pakar Sulistyono-Basuki (1991, 159) pustakawan yaitu tenaga profesional dimana kegiatan sehari-harinya berkaitan dengan buku.

Suhernik (2006,73) juga menyebutkan bahwa pustakawan yaitu

seseorang yang dapat melakukan kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidangnya dan lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang didapatkan melalui pendidikan ilmu perpustakaan.

Dalam Buku Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya (2006,3) menyatakan bahwa pejabat fungsional pustakawan yang selanjutnya disebut sebagai pustakawan adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas dan tanggung jawab serta wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat untuk dapat melakukan kegiatan kepastakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi instansi pemerintah atau unit tertentu lainnya.

Untuk dapat dikatakan sebagai pustakawan harus bisa memenuhi persyaratan. Suhernik (2006, 73) menyebutkan bahwa beberapa persyaratannya antara lain :

1) Aspek Profesional

Artinya pustakawan Indonesia harus berpendidikan formal ilmu pengetahuan. Pustakawan dituntut untuk dapat gemar membaca, kreatif, trampil, tanggap, cerda, berwawasan luas, mampu menguasai bidang ilmu lain, dan disiplin

ilmu. Sehingga pustakawan dapat mempunyai motivasi tinggi dan berkarya di bidang ilmu kepastakawanan dan mampu melaksanakan penelitian serta penyuluhan.

2) Aspek Kepribadian dan Perilaku

Pustakawan Indonesia harus dapat bertakwa kepada Tuhan YME, bermoral Pancasila, memiliki tanggung jawab sosial dan kesetiakawanan, memiliki etos kerja yang tinggi, mandiri, luwe, loyalitas yang tinggi pada profesi, dapat bersikap komunikatif dan suka melayani, ramah dan simpati serta terbuka terhadap kritik dan saran.

Dari pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pustakawan yaitu seseorang yang memiliki pengetahuan dibidang ilmu perpustakaan, bekerja di perpustakaan yang memiliki kemampuan dalam memberikan layanan yang ada di perpustakaan.

3. Taman Bacaan Masyarakat / TBM

Taman bacaan masyarakat yaitu suatu lembaga yang menyediakan berbagai jenis materi pembelajaran yang dibutuhkan oleh masyarakat. Taman bacaan

masyarakat juga merupakan tempat untuk membina dan melek belajar serta tempat untuk mendapatkan informasi publik (Departemen Pendidikan Nasional, 2008)

Taman bacaan masyarakat diartikan oleh (Dewi, 2010) merupakan suatu sumber informasi untuk masyarakat, baik masyarakat dan komunitas kelas menengah, menengah atas dimana mulai dari penempatan RW, Desa, Tempat Rekreasi, Kebun Kota dan lain-lain dan juga sangat efektif sehingga dapat terjangkau bagi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 81 Tahun 2013 Mengenai Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal Pasal 1, Angka 8 menyatakan bahwa program pendidikan nonformal yaitu layanan pendidikan yang diselenggarakan untuk memberdayakan masyarakat melalui pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia dini, pendidikan keterampilan di untuk mengembangkan kemampuan peserta didik.

Sutarno Ns (2008, 129) mengartikan bahwa taman bacaan masyarakat adalah tempat yang sengaja dibuat oleh pemerintah, peorangan, atau swakelola masyarakat untuk dapat menyediakan bacaan dan dapat menumbuhkan minat baca untuk masyarakat disekitarnya.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penulisan ini yaitu deskriptif kualitatif. Metode penelitian ini disebut juga dengan penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) (Sugiyono, 2010). Penelitian ini dilakukan di Taman Baca Masyarakat Literasi Sosial yang beralamat di Jl A.R Hakim GG Pendidikan Lr XI No 8 Kelurahan Pasar Merah Timur, Kecamatan Medan Area. Penulis mengamati langsung bagaimana gaya komunikasi pustakawan dengan pengguna TBM Literasi Sosial.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan bahwa gaya komunikasi pustakawan dengan pengguna layanan Taman Bacaan Masyarakat berdasarkan teori Sendjaja yaitu:

1. *The Controlling Style*

Pada gaya komunikasi *the controlling style* pustakawan pada TBM Literasi Sosial harus dapat memberikan komunikasi khususnya kepada anak-anak yang memanfaatkan TBM Literasi Sosial. Alasannya supaya dapat mengarahkan, kepada anak-anak untuk dapat sering berkunjung ke TBM Literasi Sosial, mengingatkan

kepada anak-anak pentingnya menumbuhkan minat baca semenjak dini agar terbiasa dalam membaca untuk kedepannya, mengarahkan kepada anak-anak agar dapat memanfaatkan koleksi seperti komik, novel, koleksi umum lainnya untuk dimanfaatkan dengan baik, menegaskan kepada anak-anak untuk tidak mencoret dan merusak apabila melakukan peminjaman koleksi, serta mengingatkan untuk mengembalikan koleksi yang dipinjam secara tepat waktu.

2. *The Equalitarian Style*

Pada gaya komunikasi *the equalitarian style* ini, pustakawan pada TBM Literasi Sosial melakukan gaya komunikasi secara terbuka kepada pengguna yang memanfaatkan TBM Literasi Sosial. Maksud dari secara terbuka tersebut yaitu pustakawan TBM Literasi Sosial dapat melakukan komunikasi secara rileks dan santai. Pustakawan TBM Literasi sosial dapat memberikan jawaban secara terbuka kepada pengguna yang bertanya mengenai bagaimana

pemanfaatan TBM, bahkan membahas hal yang lain. Komunikasi yang terjalin tanpa ada settingan sehingga terjalin komunikasi apa adanya. Pustakawan TBM Literasi Sosial dapat membina hubungan baik dengan masyarakat sekitarnya dengan cara tegur sapa, mengajak untuk berkunjung, bahkan cerita-cerita santai.

3. *The Structuring Style*

Pada gaya *the structuring style* ini, pustakawan TBM Literasi Sosial menggunakan gaya tersebut untuk proses kelancaran dari TBM Literasi Sosial. Maksudnya, melalui gaya tersebut pustakawan TBM Literasi Sosial dapat mempengaruhi orang lain dengan cara mengajak dan meminta bantuan berupa sumbangan koleksi-koleksi ke berbagai pihak untuk menambah koleksi yang ada di TBM Literasi Sosial. Cara yang dilakukan tersebut haruslah sesuai dengan aturan yang berlaku.

4. *The Dinamic Style*

Pada gaya *the dinamic style* ini tidak digunakan dalam

melakukan komunikasi pada TBM Literasi Sosial. Alasannya pada gaya ini lebih mengarah kepada agresif yang sering dipakai oleh juru kampanye. Walaupun gaya *the dinamic style* ini bertujuan untuk merangsang pekerja untuk bekerja lebih baik dan lebih cepat. Pada TBM Literasi sosial tidak ada mempekerjakan seseorang, akan tetapi bertujuan melayani masyarakat sekitar dalam mewadahi untuk mencari informasi dan memanfaatkan koleksi yang tersedia.

5. *The Relinquishing Style*

Pada gaya *the relinquishing style* ini, sangat diterapkan oleh pustakawan TBM Literasi Sosial. Alasannya gaya ini merupakan suatu masukan dengan cara memberikan saran, menerima masukan serta gagasan dari masyarakat yang memanfaatkan TBM Literasi Sosial dimana tujuannya untuk kemajuan literasi sosial tersebut. Pustakawan TBM Literasi Sosial sangat menghargai semua masukan yang diberikan. Pustakawan TBM Literasi sosial ini juga

melakukan kerjasama dengan dengan orang-orang yang berpengetahuan luas dan berpengalaman dalam bidang ilmu perpustakaan, pengelola TBM, penggiat literasi dan lain-lain.

6. *The Withdrawal Style.*

Pada gaya *the withdrawal style* ini, pada umumnya tidak pernah digunakan oleh pustakawan TBM Literasi Sosial alasannya gaya komunikasi ini jika digunakan bisa mengakibatkan melemahnya tindakan komunikasi, artinya tidak ada keinginan orang-orang yang menggunakan gaya ini untuk berkomunikasi dengan orang lain karena ada beberapa persoalan atau kesulitan yang terjadi.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penulisan ini yaitu pustakawan taman baca masyarakat literasi sosial hampir menerapkan 6 gaya komunikasi. 6 gaya komunikasi tersebut adalah *The Controlling Style, The Equalitarian Style, The Structuring Style, The Dinamic Style, The Relinquishing Style, The Withdrawal Style.* Adapun 6 gaya komunikasi tersebut sudah di

terapkan secara baik, akan tetapi ada 2 gaya komunikasi yang tidak terlalu diterapkan pada TBM Literasi sosial yaitu *The Dinamic Styled* dan *The Withdrawal Style* karena tidak sesuai dengan kebutuhan komunikasinya.

Saran dari penulisan ini yaitu untuk pustakawan TBM Literasi Sosial yang telah menerapkan dan menggunakan gaya komunikasi untuk kelancaran berkomunikasi dengan pengguna pada TBM Literasi Sosial hendaknya dapat dipertahankan dan ditingkatkan, supaya gaya komunikasi yang terjalin dengan pengguna dapat memberikan dampak yang positif untuk kemajuan TBM Literasi Sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Caropeboka, Ratu Mutialela. 2017. Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunika, Yogyakarta: Andi. 2017
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008. Naskah Akademik Pengelola Taman Bacaan Masyarakat (TBM). Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Jakarta.
- Dewi, C.R., 2010. Peran serta Taman Bacaan Masyarakat sebagai Modal Terwujudnya Surabaya sebagai Kota baca Memasuki Era Globalisasi. Direktorat Pendidik dan Tenaga Kependidikan Nonformal. Jakarta
- Liliweri, A. 2011. Komunikai Serba Ada Serba Makna. Jakarta: Prenada Media Group
- Parwiyanto, Herwan. 2007. Modul Kajian Komunikasi Dalam Organisasi /AN / FISIP Dalam perilaku Organisasi / Herwanparwiyanto.staff.uns.ac.id
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 81 Tahun 2013
- Sendjaja, D. 1996. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Universitas Terbuka
- Suhernik. 2006. Superior dan Layanan Prima Sebagai bentuk Layanan Berkualitas bagi Pustakawan Profesional, "Buletin Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan. Volume 1, Nomor 2. Juli-Desember, Surabaya: Universitas Airlangga.
- Sutarno Ns 2008. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Sugiyono, 2010. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Widjaja, H.A.W. 2000. Ilmu Komunikasi Pengantar Studi. Jakarta: PT.Rineka Cipta. Hlm 57