



LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan
Volume 12, Nomor 2, Desember 2024: 223 - 248
ISSN 2355-0341; E-ISSN 2477-5320
<http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/libraria>
<http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v12i1.28472>

Tindakan Komunikatif Perpustakaan Berbasis Inovasi Layanan Publik kepada Masyarakat Informasi

Adzkiyah Mubarokah

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia,
adzkiyahmubarokah28@gmail.com

Anis Masruri

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia,
anis.masruri@uin-suka.ac.id

Abstract

The communicative actions reviewed using Jurgen Habermas' theory on public service innovation at the DPAD DIY Library Service Center aim to see the communicative actions carried out when building innovations that focus on aspects of communicative rationality and discourse ethics. This study uses a qualitative research method. This study found that the innovation built by the DPAD DIY Library Service Center requires communicative actions, where in this study the communicative actions are reviewed from communicative rationality and discourse ethics. In addition, the implementation of this innovation must be supported by strong actions, attitudes, and commitments. The communication facilities available at the DPAD DIY Library Service Center must also continue to be improved, both direct communication and through social media. Direct communication must also be a focus amidst the use of technology that continues to develop, because the emotional bond between users and librarians occurs when communication is carried out directly. Although the SOP on the procedures for librarians to communicate directly with users

has been made, the discourse ethics in acting communicatively, especially attitudes when communicating with users, must be further detailed.

Keywords: *Communicative Action; Library; Innovation; Public Service.*

Abstrak

Tindakan komunikatif yang ditinjau menggunakan teori Jurgen Habermas pada inovasi layanan publik Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY bertujuan untuk melihat tindakan komunikatif yang dilakukan saat membangun inovasi yang difokuskan pada aspek rasionalitas komunikatif dan etika diskursus. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa Inovasi yang dibangun oleh Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY memerlukan tindakan komunikatif, dimana dalam penelitian ini tindakan komunikatifnya ditinjau dari rasionalitas komunikatif dan etika diskursus. Selain itu dalam penerapan inovasi tersebut harus didukung dengan sebuah tindakan, sikap, dan komitmen yang kuat. Sarana komunikasi yang ada pada Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY juga harus terus ditingkatkan, baik komunikasi langsung ataupun melalui media sosial. Komunikasi secara langsung juga harus menjadi fokus ditengah penggunaan teknologi yang terus berkembang, karena ikatan emosional antara pemustaka dan pustakawan terjadi ketika komunikasi dilakukan secara langsung. Meskipun SOP tentang tata cara pustakawan berkomunikasi secara langsung dengan pemustaka telah dibuat namun etika diskursus dalam bertindak komunikatif khususnya sikap ketika melakukan komunikasi dengan pemustaka, harus lebih dirincikan lagi.

Kata kunci: *Tindakan Komunikatif; Perpustakaan ; Inovasi; Layanan Publik.*

A. Pendahuluan

Perpustakaan sekarang telah banyak melakukan berbagai perubahan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang mengarah kepada kebutuhan masyarakat informasi. Masyarakat informasi merupakan istilah yang mengacu pada masyarakat dan ekonomi

yang dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) baru secara maksimal.¹

Kebutuhan pemustaka yang beralih ke masyarakat informasi tentunya semakin beragam yang menyebabkan perpustakaan melakukan berbagai inovasi. Inovasi yang diciptakan oleh lembaga termasuk perpustakaan ada yang mampu diserap dengan mudah dan cepat oleh pemustaka ada juga yang lambat atau bahkan sulit untuk bisa diserap oleh pemustaka.² Inovasi merupakan solusi permasalahan yang dihadapi masyarakat, lembaga publik, dunia usaha, dll. Berpikir kreatif merupakan hasil inovasi, dan kreativitas berasal dari kata CREAT (*Combine, Reverse, Eliminate, Alternate, Twist and Elaborate*).³ Seiring perkembangan zaman perpustakaan yang berperan sebagai sumber informasi diharapkan terus mengalami perubahan dan inovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus beragam. Selain itu inovasi tersebut diharapkan mampu diserap secara luas dan mudah oleh masyarakat.

Pustakawan merupakan sosok yang tidak terlepas dari suatu kreativitas atau inovasi yang ada di suatu perpustakaan. Pustakawan dituntut mampu kreatif dan menghasilkan ide serta mengembangkan metode-metode baru untuk merangsang minat masyarakat terhadap fasilitas yang disediakan perpustakaan.⁴ Dalam melakukan berbagai inovasi untuk mengimbangi perkembangan masyarakat informasi, perpustakaan tentunya memerlukan sebuah tindakan komunikatif

¹ Moch. Nurcholis Majid and Muh Usman, "Era Masyarakat Informasi," *Al-Maquro': Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam* 01, no. 01 (2020): 1–18, [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2354925&val=22694&title=Era Masyarakat Informasi](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2354925&val=22694&title=Era%20Masyarakat%20Informasi).

² Morissan, Andy Corry Wardhani, and Farid Hamid, *Teori Komunikasi Massa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2013).

³ Sujatna, *Inovasi Pustakawan Zaman Now* (Tangerang: Mahara Publishing, 2018).

⁴ Siska Febrianti, Helen Yuninda, and Yuni Nurdawilis, "Inovasi Pustakawan Sebagai Salah Satu Bentuk Promosi Di Perpustakaan Soeman Hs Pekanbaru," *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi* 12, no. 2 (2020): 255–264, <https://rjfahuinib.org/index.php/shaut/article/view/283>.

agar inovasi yang dijalankan mampu diterapkan dengan baik dan dimengerti oleh masyarakat secara luas. Perpustakaan selaku layanan publik tentunya memerlukan komunikasi.

Komunikasi massa adalah bentuk komunikasi yang menggunakan sarana media elektronik atau cetak untuk menyampaikan pesan komunikasi kepada masyarakat.⁵ Komunikasi massa terdiri dari institusi dan teknik dimana kelompok menggunakan teknologi untuk menyebarkan simbol kepada khalayak. Proses komunikasi massa berbeda dengan media massa. Media massa menyampaikan pesan baik berupa pesan pribadi ataupun pesan publik kepada masyarakat luas.⁶

Tindakan komunikatif adalah tindak tutur yang dapat menghubungkan suatu rencana tindakan antara seorang pelaku dengan pelaku lainnya bukan melalui pengaruh, yaitu melalui intervensi empiris, melainkan melalui pencapaian motif-motif rasional untuk mencapai pemahaman. Rasionalitas tersebut muncul dari jaminan (yang dapat dipercaya) penutur bahwa ia mungkin mampu menjelaskan alasan yang baik untuk mengevaluasi klaim yang dibuat tentang keabsahan tindak tutur.⁷

Ada tiga syarat dalam klaim kebenaran pada tindakan komunikatif yang disampaikan oleh Jurgen Habermas.⁸ yaitu:

a. Pernyataan yang dibuat adalah benar (*truth*);

⁵ Didik Hariyanto, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2021), <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/download/978-623-6081-32-7/981/>, 81.

⁶ Morissan, Wardhani, and Hamid, *Teori Komunikasi Massa*, 7-8.

⁷ Jurgen Habermas, *Communicative Action: Essays on Jiirgen Habermas's The Theory of Communicative Action*, ed. Axel Honneth and Hans Joas: (German: MIT Press edition, 1991).

⁸ Habermas, *The Theory of Communicative Action Vol.1 : Reason and the Rationalization of Society*, vol. 1, p.99 .

- b. Tindakan wicara (*speech act*) dianggap benar dengan menghargai konteks normatif yang ada (*rightness*).
- c. Tujuan yang nyata atau tersirat dari pembicara bermakna seperti apa adanya pada saat diekspresikan (*authentic expression*)

Penjelasan dari klaim kebenaran Jurgen Habermas dijelaskan pada gambar 1.

Klaim Validitas	Fungsi wicara dilekatkan pada	Mode Komunikasi yang Diperjelas	Domain realitas (dunia /konteks referensial)
Truth	Locutionary/ proposisional (misalnya fakta-fakta representasi)	Tindakan wicara konstatif dibuat dari sudut pandang sikap yang obyektif	Dunia eksternal dari berbagai obyek dan entitas ruang yang tidak abadi (spatiotemporal entities)
Rightness	Illocutionary/normatif (pembentukan hubungan interpersonal yang terlegitimasi)	Tindakan wicara yang regulatif dibuat dari sudut pandang sikap yang interaktif/ konformatif	Dunia sosial yang dibagi dan secara intersubjektif dapat membenarkan adanya tugas, hak, norma, nilai, kepentingan, klaim dan pemahaman etik.
Sincerity	Menyingkap tujuan subyektif pembicara, hasrat, perasaan dll.	Tindakan wicara ekspresif dibuat dari sudut pandang sikap yang ekspresif	Dunia subyektif yang mengandung konsep pemahaman dari diri sendiri, pikiran-pikiran, berbagai tujuan, perasaan dan keinginan
Comprehensibilitas	(konsep awal klaim validitas, namun setelahnya akan dipindah pada persiapan kondisi		Bahasa

Gambar 1. Fungsi Ketiga Syarat Klaim Kebenaran

Habermas menyatakan bahwa perilaku komunikatif dimediasi secara linguistik dengan melibatkan seluruh partisipan yang ingin mencapai tujuan yang tidak dapat diungkapkan dengan bahasa.⁹

⁹ Jurgen Habermas, *Teori Tindakan Komunikatif II : Kritik Atas Rasio Fungsionalis*, ed. Inyik Ridwan Muzir (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2007).

Tindakan komunikatif terjadi apabila adanya kesepakatan mengenai suatu hal dan diartikan sebagai dua orang atau lebih yang saling berkomunikasi untuk mencapai kesepakatan. Tindak tutur sangat penting dalam perancangan tindakan komunikatif. Kita memahami tindak tutur ketika kita mengetahui apa yang dapat diterima.

Rasionalitas komunikatif dan etika diskursus menjadi fokus penelitian ini. Rasionalitas merupakan unsur penting dalam aktivitas komunikatif, dan landasannya, menurut Habermas, terletak pada rasionalitas abad pencerahan, yang merupakan akar dari perkembangan rasionalitas masa kini. Habermas pada hakikatnya memahami rasionalitas komunikatif sebagai rasionalitas hidup bersama di ruang publik. Di ruang publik ini, terjadi dialog rasional antar warga negara melalui ekspresi kehidupan yang diskursif dan bahasa umum yang dapat dipahami oleh massa, sehingga dapat dihindari adanya klaim sepihak sebagai satu-satunya pemilik kebenaran. Secara epistemologis, wacana harus didasarkan pada rasionalitas, komunikasi, dan bahasa.¹⁰

Etika Diskursus secara epistemologis, harus dilandasi oleh rasionalitas, komunikasi dan bahasa. menghindari klaim kepemilikan eksklusif atas kebenaran secara sepihak. Secara epistemologis, wacana harus didasarkan pada rasionalitas, komunikasi, dan bahasa, melalui etika diskursus orang kembali pada sifat dasar mereka tentang bagaimana seharusnya mereka sebagai makhluk sosial guna mencapai saling pengertian.¹¹

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi tempat dilakukannya penelitian ini karena peran pentingnya ditahun 2023 yang berhasil menjadi peringkat

¹⁰ Habermas, *Teori Tindakan Komunikatif II : Kritik Atas Rasio Fungsionalis*, 539.

¹¹ McCarthy, *Teori Kritis Jurgen Habermas*, 398.

pertama dalam kategori indeks pembangunan literasi masyarakat tertinggi dan kegemaran membaca tertinggi tingkat Provinsi dalam RAKORNAS Bidang Perpustakaan.¹²

Inovasi yang dilakukan oleh Layanan Perpustakaan DPAD DIY telah berhasil memberikan akses yang mudah bagi para pemustaka. Selain itu sebagai instansi layanan publik Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY telah memberikan berbagai layanan di tiga lokasi yaitu: Rumah Belajar Modern (RBM), Jogja Library Center (JLC), dan Grhatama Pustaka. Meskipun ketiga lokasi tersebut dihadirkan, namun masing-masing lokasi tentunya memerlukan tindakan komunikatif untuk memungkinkan akses masyarakat dengan fokus yang berbeda. Perlu sebuah tindakan komunikasi yang baik dan tepat untuk meraih tujuan, visi, dan misi dari suatu perpustakaan. Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yang tersebar di tiga lokasi dan berada dalam satu naungan telah merancang inovasi untuk mendukung tindakan komunikasi yang baik. Salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan teknologi untuk menunjang layanan berbasis online. Inovasi layanan online yang telah dilakukan yaitu dengan membangun berbagai aplikasi seperti Si Yokca, I-Jogja, media sosial, dan website.

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk memperdalam pembahasan yang berfokus pada makna dari suatu fenomena didalam suatu konteks ketika sesuatu itu sedang diteliti.¹³ Elemen-elemen yang dimuat dalam metode penelitian kualitatif adalah kondisi, penyelewengan, norma, sistem sosial, proses pola sama seperti yang dialami dan dirasakan oleh masyarakat.¹⁴

¹² Perpustnas, *Rakornas Bidang Perpustakaan Tahun 2023* (Jakarta, 2023), <https://www.instagram.com/p/CpbzkbrSm-s/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D>.

¹³ Putu Laxman Pendit, *Penelitian Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Jakarta: JIP-FSUI, 2003).

¹⁴ Muhammad Rijal Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif,"

Artinya peneliti harus melakukan penilaian terhadap pengelola perpustakaan atau pustakawan dan masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan atau pemustaka. Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data ini dipilih untuk memenuhi unsur triangulasi agar data yang didapatkan jenuh dan keabsahannya dapat dipercaya. Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini perlu dilakukan untuk mengkaji inovasi seperti apa yang telah dilakukan oleh Perpustakaan DPAD DIY dalam meningkatkan layanan publik kepada masyarakat informasi.

B. Pembahasan

Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY membangun beragam inovasi layanan untuk melayani masyarakat informasi. Jurgen Habermas selain mengeluarkan teori berkaitan dengan ruang publik, juga mengeluarkan teori tentang tindakan komunikatif. Tindakan komunikatif dibutuhkan agar penyelenggaraan kegiatan serta inovasi baru mampu terjalankan dengan baik. Hal ini berpedoman pada kepentingan komunikasi dalam pembangunan ruang publik. Penelitian ini yang menjadi bahasan pada aspek rasionalitas komunikatif dan etika diskursus.

Salah satu faktor penting dalam tindakan komunikatif menurut Habermas adalah rasionalitas. Pondasi dari perkembangan rasio dewasa ini berasal dari abad pencerahan yang menjadi akar-akarnya, dalam kata lain rasionalitas kehidupan bersama di ruang publik merupakan inti dari rasionalitas komunikatif.¹⁵ Dialog-dialog

Humanika 21, no. 1 (2021): 33–54.

¹⁵ M. Ridho Syabibi, "Diskursus Pribumisasi Islam di Ruang Publik: Dakwah Abdurrahman Wahid Perspektif Tindakan Komunikatif Jurgen Habermas," *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/54111>, 38.

yang bersifat rasional antara warga yang berada di ruang publik dengan pemaparan yang *argumentative* dan bahasa yang mudah dipahami oleh publik.¹⁶

Agar tidak terjadi klaim sepihak sebagai pemilik tunggal suatu kebenaran maka diperlukan suatu wacana etika yang berfungsi untuk menjaga hal tersebut. Secara epistemologis Komunikasi, bahasa, dan rasionalitas merupakan landasan dari suatu diskursus. Untuk mencapai saling pengertian sebagai suatu makhluk sosial manusia memerlukan suatu dasar yang disebut dengan etika diskursus¹⁷

Komunikasi ini tentunya diperlukan sebagai legal konvensi sosial berkaitan sikap orang yang memiliki kesadaran bersama untuk bisa menyambungkan ide yang ada dengan ide lainnya dengan bahasa yang sama. Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY memiliki tiga unit lokasi layanan menetap. Di mana ketiganya masih dalam satu manajemen komunikasi yang di kepalai oleh kepala Balai Layanan perpustakaan DPAD DIY. Di setiap unit lokasi layanan menetap yaitu Rumah Belajar Modern dan Jogja Library Center mempunyai satu koordinator untuk mengkondisikan setiap unit agar komunikasi ini dapat berjalan dengan baik. Ketiga unit juga memiliki tata aturan yang sama dan SOP yang sama. Berikut pernyataan informan ZK:

“Komunikasinya masih satu manajemen yang dikepalai oleh kepala balai yang dimasing-masingnya ada koordinatornya, aturannya juga masih sama”.¹⁸

Peraturan yang diterapkan sama semuanya di setiap unit, yang membedakan kegiatan dan aktivitasnya. JLC lebih berfokus kepada koleksi majalah dan surat kabar, sedangkan RBM lebih fokus kepada

¹⁶ Habermas, *Teori Tindakan Komunikatif II : Kritik Atas Rasio Fungsionalis*, 539.

¹⁷ McCarthy, *Teori Kritis Jurgen Habermas*, 398.

¹⁸ ZK, “Pustakawan Madya Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 18 Juli 2023 Pukul 08.32 WIB).

pengembangan kreativitas masyarakat. Dari aspek komunikasi ketiga unit dirasa tidak mengalami kesulitan karena sudah memanfaatkan teknologi komunikasi seperti WhatsApp Grup berikut pernyataan informan WT:

“Kalau peraturannya sama sebenarnya. Ketiga unit ini merepresentasikan kebutuhan yang berbeda kalau yang di sini kan memang umum kalau JLC lebih ke koleksi lampau surat kabar dan sebagainya. Kalau yang RBM itu lebih ke aktivitasnya seperti itu. Kalau dulu pas masih punya uang kita ngundang dan rame tiap bulan ada banyak acara untuk peningkatan keterampilan jadi kalau dari aspek komunikasinya tidak kesulitan karena ketiga unit ini di bawah koordinasi bu yuli selaku layanan menetap kemudian itu tadi TI mempermudah kita berkomunikasi lewat wa grup”¹⁹

Komunikasi formal maupun informal yang dilakukan menggunakan media ini memudahkan dalam hal melakukan rapat, berkegiatan secara online, evaluasi dan juga dalam hal melakukan monitoring. Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY rutin mengadakan hal tersebut. Tertuang dalam pernyataan informan TS:

“Ya kalau selama ini sudah baik kita punya banyak media untuk berkomunikasi, rapat monitoring evaluasi dan punya banyak mediasi baik secara formal dan informal”²⁰

Hasil observasi yang dilakukan juga menemukan bahwa rapat monitoring rutin dilakukan untuk memastikan program yang telah dirancang berjalan dengan baik dan melakukan evaluasi untuk meningkatkan program dan kinerja kedepannya. Tidak hanya melakukan proses komunikasi langsung ataupun melalui kegiatan monitoring, Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY mempunyai

¹⁹ WT, “Kepala Seksi Layanan Ekstensi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 18 Juli 2023 Pukul 13.12 WIB).

²⁰ TS, “Staf Perpustakaan bagian Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 20 Juli 2023 Pukul 10.48 WIB).

cara lain untuk melakukan komunikasi yakni membuat *standing benner* yang diletakkan pada sudut perpustakaan. *Standing benner* ini berisikan informasi penting mengenai apapun layanan yang ada pada Balai Perpustakaan DPAD DIY.



Gambar 2. Komunikasi melalui *standing benner* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY

Selain *standing benner*, terdapat komunikasi dengan makna komunikasi simbolik seperti seragam yang digunakan oleh para pegawai setiap hari Kamis Pahing yakni pakaian Adat Gagrak Ngayogyakarta yang melambangkan kecintaan terhadap budaya Yogyakarta, hasil observasi dari peneliti juga menemukan bahwa setiap hari Kamis Pahing karyawan yang bekerja di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY benar-benar menggunakan pakaian Adat Gagrak Ngayogyakarta. Kemudian dari hasil observasi yang dilakukan terdapat juga komunikasi dengan bahasa isyarat visual braille yang diperuntukkan bagi penyandang difabel. Hal ini selaras dengan pengertian tindakan komunikatif Jurgen Habermas yang menyatakan bahwa komunikasi terjadi ketika ada pemahaman

bahasa dialog yang rasional dengan bahasa bersama yang dapat dipahami oleh publik.²¹

Selaku layanan publik Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY memiliki harapan kepada pemustaka. Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY bersifat terbuka dalam menerima kritik, saran dan masukan dari pemustaka. Hal ini merupakan contoh komunikasi sebagai transaksional di mana adanya kesetaraan tanpa harus terjadi diskriminasi. Namun tidak semua keinginan pemustaka bisa langsung diwujudkan mengingat ada faktor dan tahapan yang harus dipertimbangkan. Berikut pernyataan informan ZK:

*“Harapannya kepada pemustaka dapat disampaikan secara jelas apa yang diharapkan kepada balai layanan dan harapan tersebut harusnya terukur. Semisal layanan apa yang perlu diadakan dan jam layanan tersebut. Jika dari aspek pimpinan dari sisi evaluasi memang harus rutin diadakan”.*²²

Pustakawan mengharapkan pemustaka bisa dengan bebas berkomunikasi dan menyampaikan pendapat, tetapi dengan mempertimbangkan keterukuran harapan. Balai Layanan Perpustakaan rutin melakukan evaluasi dalam penerimaan saran dan masukan yang diberikan oleh pemustaka. Pada penelitian ini ada dua aspek yang dibahas yaitu:

1. Rasionalitas Komunikatif

Media telah digunakan oleh Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Salah satu faktor penting dalam tindakan komunikatif menurut Habermas adalah rasionalitas. Pondasi dari perkembangan rasio dewasa ini berasal dari abad pencerahan yang menjadi akar-akarnya, dalam kata lain

²¹ Habermas, *Teori Tindakan Komunikatif II : Kritik Atas Rasio Fungsionalis*, 539.

²² ZK, “Pustakawan Madya Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 18 Juli 2023 Pukul 08.32 WIB).

rasionalitas kehidupan bersama di ruang publik merupakan inti dari rasionalitas komunikatif. Dialog-dialog yang bersifat rasional antara warga yang berada di ruang publik dengan pemaparan yang argumentative dan bahasa yang mudah dipahami oleh publik.²³

Manusia dianggap sebagai makhluk rasional yang mengatasi alam dan memiliki pusat kesadaran, manusia adalah subjek yang menghadapi alam sebagai objeknya.²⁴ Di dalam ruang publik kebenaran tidak lagi ditemukan melainkan di rumuskan secara bersama-sama.²⁵ Hal ini menyesuaikan terhadap keadaan masyarakat yang dilayani yang sudah berbasis masyarakat informasi. Berikut pernyataan informan ZK:

"Akses komunikasinya juga jalurnya menggunakan media juga. Karena komunikasinya juga nampak menggunakan media sosial dan nomor costumer service. Kalau untuk komunikasi secara teknis lebih tertib menggunakan media. Yang jelas jam buka dan lain sebagainya, tetapi kalau yang sifatnya kebijaksanaan dan lain sebagainya lebih enak secara tatap muka karena lebih ada ekspresinya".²⁶

Terdapat dilema dalam penggunaan media komunikasi, di mana keduanya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Untuk tingkat pemahaman yang lebih bagus dan jika kondisi geografis yang mendukung dekat dengan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY sebaiknya komunikasi langsung lebih efektif. Penggunaan media komunikasi memiliki kelebihan dengan jangkauan akses yang lebih luas tetapi lebih banyak distraksi dalam hal jaringan dan lain sebagainya berikut pernyataan informan NW:

²³ Habermas, *Teori Tindakan Komunikatif II : Kritik Atas Rasio Fungsionalis*, 539.

²⁴ F. Budi Hadirman, *Demokrasi Deliberatif: Menimbang Negara Hukum dan Ruang Publik dalam Teori Diskursus Jurgen Habermas*, ed. Priotomo (Yogyakarta: Kanisius, 2013), 25.

²⁵ F. Budi Hardiman, *Ruang Publik : Melacak "Partisipasi Demokratis" dari Polis sampai Cyberspace* (Yogyakarta: Kanisius, 2014), 254.

²⁶ ZK, "Pustakawan Madya Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY." (Wawancara pada 18 Juli 2023 Pukul 08.32 WIB).

“Dua duanya itu pastinya ada plus minusnya. Kalau mereka dekat dengan situasi geografisnya saya mendukung yang diadakan secara offline, karena untuk pemahaman sesuatu terhadap masalah tingkat distraksinya tidak terlalu banyak dan lebih fokus dan akan lebih memahami, kalau webinar online banyak distraksinya. Contohnya sambil ngemil tiduran dan sambil kegiatan yang lain kan kita ga tahu tergantung pribadinya, itu kan pemahamannya berkurang, penyebar luasannya itu lebih enak melalui media sosial juga hampir banyak sekarang ini webinar online”²⁷

Hasil observasi menemukan komunikasi secara langsung yang dilakukan oleh Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY terjadi ketika pemustaka memerlukan informasi dari petugas. Selain itu komunikasi langsung biasanya terjadi juga ketika ada kegiatan yang melibatkan masyarakat. Untuk komunikasi yang bersifat kritik dan saran, hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan bahwa ada kotak saran yang disediakan, kemudian *link* evaluasi dan *link* koesoner juga disediakan dan disebarakan melalui *website* ataupun media sosial. Hasil observasi ini juga dikuatkan oleh pernyataan informan HP:

“Komunikasi dengan pengguna biasanya jika mereka memerlukan informasi dari petugas, bisa juga saat ada kegiatan yang melibatkan pemustaka. Kita juga membuka komunikasi saat mungkin ada kritik saran, opini, maupun diskusi yang ingin pengguna sampaikan baik langsung maupun melalui media elektronik. Kita punya kanal-kanal yang bisa diakses seperti web, medsos, dan WA”²⁸

Setiap pemustaka memiliki preferensi dan kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Maka untuk tingkat keseringan

²⁷ NW, “Pustakawan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 20 Juli 2023 Pukul 14.43 WIB).

²⁸ HP, “Pustakawan Ahli Pertama Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 01 Agustus 2023 Pukul 14.28 WIB).

komunikasi setiap pemustaka juga berbeda-beda. Hasil observasi menemukan bahwa komunikasi biasanya terjadi ketika pemustaka bertanya kepada petugas ataupun terjadi dialog ketika pembuatan surat-menyurat atau kartu anggota. Komunikasi ini juga sudah banyak menggunakan media virtual namun perkembangan teknologi informasi ini tidak akan menghilangkan kebutuhan komunikasi pemustaka. Berikut pernyataan informan FY:

“Bagaimanapun juga yang kita hadapi ini adalah pemustaka, nah setiap pemustaka itu punya preferensi dan kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Untuk komunikasi ini ketika mereka datang dan mendaftar maka terjadi dialog, kemudian saat pencarian informasi mereka membutuhkan bantuan nah di sana ada dialog yang terjadi untuk mengakomodir kebutuhan dari pemustaka. Perkembangan teknologi informasi ini tidak akan menghilangkan kebutuhan komunikasi antara pemustaka dan pustakawan.”²⁹

Hasil observasi juga menemukan bahwa komunikasi lainnya terjadi ketika ada kegiatan rutin yang dilakukan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yaitu inovasi program bertajuk Forum Konsultasi Publik. Komunikasi yang terjalin sudah memiliki kesetaraan dengan memposisikan semua yang datang untuk bebas mengemukakan pendapat namun, akan lebih baik jika nama yang digunakan pada kegiatan ini bukan Forum Konsultasi Publik (FKP) diubah menjadi Forum Diskusi Publik (FDP) agar bahasa tersebut bisa mewakili kegiatan yang sifatnya tidak hirarkis. Kegiatan tersebut mengundang seluruh masyarakat dari berbagai bidang untuk kebersamai, bertukar pikiran mengenai program layanan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Berikut pernyataan informan NW:

²⁹ FY, “Kepala Seksi Layanan Perpustakaan Menetap Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 21 Juli 2023 Pukul 15.05 WIB).

“Ya FKP (Forum Konsultasi Publik) itu adalah forum untuk mendengarkan keluhan dan juga feedback memberi masukan. Nah di FKP (Forum Konsultasi Publik) itu diatur untuk unsur-unsur masyarakat, unsur-unsur pesertanya dari stakeholder, dari unsur pengguna layanan dari unsur akademis dan dari unsur praktisi dan satu unsur dari pengunjung itu kita buka link nya melalui Instagram biar secara sah kita mengumumkan walaupun yang membaca sedikit. Kita gak terlalu mempermasalahkan yang penting kita mempunyai target dan terpenuhi ya selesai.”³⁰

Selain Forum Konsultasi Publik dalam menjalankan inovasi contohnya inovasi Sepatu Jolifa (Layanan Sistem Perpustakaan Terpadu Jogja *Library for All*), Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY mengadakan rapat koordinasi untuk menjalin komunikasi yang baik perpustakaan-perpustakaan yang tergabung di dalam Sepatu Jolifa. Berikut gambar dokumentasi rapat koordinasi Sepatu Jolifa 2023:



Gambar 3. Dokumentasi Rapat Koordinasi Sepatu Jolifa

Data dokumentasi diatas menunjukkan sebuah Poin penting dalam melakukan komunikasi yaitu kejelasan informasi yang disampaikan oleh Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY termasuk

³⁰ NW, “Pustakawan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 20 Juli 2023 Pukul 14.43 WIB).

dalam hal pemberitaan suatu program yang telah dilaksanakan kepada pemustaka. Selain itu Informan UC selaku pemustaka menyatakan bahwa Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY memberikan informasi yang jelas termasuk ketika melakukan pemberitahuan yang biasanya disampaikan melalui speaker. Hasil observasi menunjukkan bahwa informasi yang biasanya disampaikan berkaitan dengan jam tutup layanan dan jam istirahat. Berikut pernyataan informan UC:

"Informasinya jelas kan nanti biasanya ada pemberitahuan lewat speaker misal 5 menit sebelum istirahat dan jam tutup dikasih tau jadi bisa siap siap, dan komunikasi berkaitan koleksi ada atau tidak juga jelas. Komunikasinya baik enggak ada konflik dan yang membuat perasaan gak enak sejauh ini ramah".³¹

Komunikasi yang terjalin antara pemustaka dan pustakawan berjalan dengan baik meskipun sudah banyak menggunakan teknologi informasi. Teknologi informasi juga membantu staf perpustakaan untuk berkomunikasi lebih aktif kepada pemustaka dengan jangkauan yang lebih luas.

2. Etika Diskursus

Habermas mengatakan teori diskursus bukanlah sebuah usaha baru untuk menilai masyarakat modern, rasio, moral dan demokrasi berhubungan timbal balik secara setara di dalam komunikasi. Komunikasi diskursif mengenai kehidupan bersama secara politis yang dikehendaki di dalam sebuah masyarakat modern, jadi teori diskursus secara radikal berorientasi pada prosedur.³²

³¹ UC, "Pemustaka Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY." (Wawancara pada 18 Juli 2023 Pukul 10.34 WIB).

³² F. Budi Hadirman, *Demokrasi Deliberatif: Menimbang Negara Hukum dan Ruang Publik dalam Teori Diskursus Jurgen Habermas*, ed. Priotomo (Yogyakarta: Kanisius, 2013), 24.

Etika diskursus berkaitan dengan bagaimana cara staf perpustakaan berkomunikasi dengan sesama staf perpustakaan maupun dengan pimpinan, serta bagaimana komunikasi diskursus yang dilakukan dengan pemustaka. Hasil observasi menemukan bahwa penerapan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) sudah diterapkan oleh Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY selaku ruang publik dan dikuatkan oleh pernyataan informan AQ selaku pemustaka:

“Sudah ramah dan suka senyum, ketika ada kendala dilayanan, ditanyain kalau kita bingung kayak mau nyari apa, terus dibimbing mau ke mana”³³



Gambar 4. Dokumentasi Komunikasi yang Terjalin antara Staf Perpustakaan dan Pemustaka

Berkaitan dengan Langkah 5S senyum, sapa, salam, sopan santun sudah diterapkan. Tetapi SOP yang mengatur standar etika secara lebih rinci/detail belum tersedia secara tertulis namun sudah dilaksanakan sesuai dengan standar yang ada. SOP yang mengatur komunikasi dengan pemustaka atau pimpinan belum sampai kepada

³³ AQ, “Siswa Sekolah Sebagai Pemustaka Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 17 Juli 2023 Pukul 08.50 WIB).

tahap rinci seperti mengatur posisi ketika berhadapan dengan lawan bicara dan lain sebagainya. Pelaporan permasalahan kepada pimpinan komunikasinya dilakukan secara berjenjang mengikuti alur struktur organisasi. Berikut penjelasan informan ZK:

“Ya ada mbak, kalau etika standarnya ya 5S senyum, sapa, salam, sopan santun. Kalau tentang yang menghadapi secara detail tentang menghadapinya harus duduk atau tegak secara tertulis belum ada, tetapi ya secara lisan normalnya ada. Ada kalau mekanisme pelaporn ke atasan biasanya berjenjang. Jadi ada koordinator, kemudian ke KASI baru ke pimpinan. Selagi masalahnya masih bisa diatasi di level koordinator ya tidak perlu sampai ke pimpinan.”³⁴

Penggunaan komunikasi melalui media sosial banyak menimbulkan dampak positif seperti pertukaran informasi yang menjadi lebih cepat. Misalnya ketika ada undangan dari Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY akan lebih cepat sampai kepada tujuan dengan menggunakan media komunikasi virtual, begitupun sebaliknya. Dampak negatif pun juga turut dirasakan seperti komentar pada media sosial yang sering kali sesukanya. Hal ini juga adalah bentuk dari kebebasan berpendapat yang diberikan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY, namun tinggal bagaimana caranya antara kedua belah pihak yakni pemustaka dan staf perpustakaan berkomentar dengan baik dan saling menghargai. Berdasarkan pernyataan informan WT berikut:

“Dampak positifnya banyak di mana pertukaran informasinya jadi lebih cepat. Misalnya mau nyebar undangan yang dulunya di print sekarang tinggal pdf udah langsung jadi kemudahan internal dan eksternal. Contoh lainnya kalau ada agenda tinggal akses di media sosial kami, jadi lebih cepat dan efisien dari waktu dan sebagainya. Negatifnya juga

³⁴ ZK, “Pustakawan Madya Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 18 Juli 2023 Pukul 08.32 WIB).

pasti ada seperti komen di medsos itu sesukanya biasanya kritik kan, kami selaku penyelenggara layanan publik pasti harus menerima saran tetapi ya mereka sesukanya. Ya tidak apa apa karena kan perspektif mereka. Cuman mungkin mereka tidak mempertimbangkan dari dua sisi. Secara umum perpustakaan terbantu akan adanya perkembangan teknologi dan kebebasan akses”³⁵

Komunikasi menggunakan media sosial pun dirasa pemustaka lebih efisien. Berikut pernyataan informan UC:

“Bagus sih mba sudah menggunakan media sosial komunikasinya dan perpustakaan ini sudah bagus ada instagramnya kalau dibandingkan perpustakaan lain”³⁶

Komunikasi yang dilakukan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dilakukan secara terbuka. Dibuktikan dengan kejujuran jawaban staf perpustakaan berkaitan dengan ketersediaan koleksi. Berikut pernyataan informan AQ:

“Dikasih solusi biasanya disuruh nyari ketempat lain. Jika koleksi tidak tersedia akan jujur dan bilang tidak ada”³⁷

Menghadapi keberagaman informan, observasi yang dilakukan menemukan bahwa Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY rutin mengadakan pelatihan layanan prima, penguasaan materi secara kognitif, pelatihan staf untuk berkomunikasi menggunakan media sosial, agar mampu berkomunikasi dengan baik. Berikut pernyataan informan NW:

“Kalau yang ada itu pelatihan layanan prima, pelatihan pemahaman tentang etika, penguasaan materi secara kognitif yang dipahami, ada juga pelatihan untuk bekal

³⁵ WT, “Kepala Seksi Layanan Ekstensi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 18 Juli 2023 Pukul 13.12 WIB).

³⁶ UC, “Pemustaka Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 18 Juli 2023 Pukul 10.34 WIB).

³⁷ AQ, “Siswa Sekolah Sebagai Pemustaka Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 17 Juli 2023 Pukul 08.50 WIB).

cara menghadapi di media sosial. Dulu kita rutin, ada juga pelatihan peningkatan kapasitas kepegawaian yang diadakan setiap tahun ada dulu sebelum Covid-19 setelah Covid-19 tidak terlalu banyak kegiatan. Evaluasi ada periodik masing-masing, bulanan ada, dua bulanan, untuk yang program itu tiga bulanan tergantung keadaan”³⁸

Informan NW juga menyatakan bahwa evaluasi dilakukan dengan periodiknya masing-masing. Ada evaluasi setiap bulan, evaluasi pertiga bulan dan tahunan. Kendala yang dirasakan oleh Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dalam menjalankan komunikasi untuk berinovasi selaku perpustakaan terletak pada kesalahan pemahaman informasi mengingat unit lokasi layanan yang ada tiga jadi sering terjadi kesalahan pemahaman terkait keberadaan koleksi. Kendala lainnya terletak pada kebaruan data *Online Public Access Catalog* (OPAC) pada Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY, sehingga unit sedikit kebingungan. Berikut pernyataan informan NS:

“Untuk kendala kemungkinan hanya kesalahan pemahaman informasi, misalnya di sana ada yang nyari koleksi terus diarahkan di sini ternyata di data OPAC ada tapi secara fisiknya gak ada, dan di data kita bahwa itu memang gak ada, jadi pembaharuan di OPAC pun kurang terbaharui. Kalau kasusnya kayak gini kita akan menyampaikan jujur kepada pengguna dan langsung diarahkan kepada pengguna koleksinya di mana. Karena kalau diberikan alasan yang gak sesuai nanti pemustakanya yang bingung”³⁹

Ketika menjalankan sebuah inovasi dibutuhkan komitmen dan komunikasi yang bagus. Inovasi akan dijalankan jika terjalin komunikasi dan komitmen yang bagus. Dari komunikasi yang bagus menghasilkan kedekatan emosional sehingga terjalin kekompakan

³⁸ NW, “Pustakawan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 20 Juli 2023 Pukul 14.43 WIB).

³⁹ HS, “Pustakawan unit JLC Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 21 Juli 2023 Pukul 10.04 WIB).

antara staf perpustakaan dalam membangun inovasi tersebut. Berikut pernyataan informan DA:

“Jadi kita coba untuk setiap ada masalah itu diselesaikan, karena di sini pelayanan sangat dinamis. Saya berusaha mendistribusikan pekerjaan dengan baik dan anak-anak tau mana yang menjadi pekerjaan mereka dan sesegera mungkin menyelesaikan. Dan intinya adakan komitmen dan komunikasi yang intensif dengan melihat fashion dari rekan-rekan termasuk adanya kedekatan emosional. Menurut saya seseorang itu ketika kebutuhan dasarnya belum terpenuhi maka akan sulit menyelesaikan yang lainnya. Oleh karena itu saya sampaikan ke rekan-rekan diseimbangkan kebutuhannya.”⁴⁰

Inovasi membutuhkan komitmen yang kuat. Hasil observasi menemukan bahwa Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY telah membentuk bidang khusus untuk berinovasi yaitu Tim KIPP (Tim Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik). Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY juga membuat pertemuan untuk pembahasan mengenai inovasi. Berikut pernyataan informan FY:

“Tapi tentu saja itu butuh komitmen dan itu sudah diwujudkan baik dengan pembentukan Tim KIPP (Tim Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik) tiap tahun, kemudian juga ada pertemuan-pertemuan bagaimana kami itu berupaya berinovasi dan setiap kegiatan yang kami lakukan tiap bulan itu kami harus mengisi aplikasi yang namanya sengguh, itu semacam aplikasi untuk mentoring kami dan di sana juga kami harus mencantumkan inovasi apa saja yang sudah dilakukan dalam kurun waktu satu bulan.”⁴¹

Komitmen ini juga dibenarkan oleh informan GY. Pernyataannya sebagai berikut:

⁴⁰ DA, “Kepala Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 21 Juli 2023 Pukul 10.04 WIB)

⁴¹ FY, “Kepala Seksi Layanan Perpustakaan Menetap Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.” (Wawancara pada 21 Juli 2023 Pukul 15.05 WIB).

"Komitmen itu penting sekali karena sebagai apapun kalau kita gak komit itu gak ada apa-apanya. Komitmen itu juga harus disertai sikap dan tindakan agar tetap bergerak".⁴²

Komunikasi dan komitmen dibutuhkan dalam menjalankan inovasi layanan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Selain itu harus disertai sikap dan tindakan agar timbul aksi nyata dalam proses inovasi layanan berbasis ruang publik oleh Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.

C. Simpulan

Tindakan Komunikatif Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY Berbasis Inovasi Layanan Publik kepada Masyarakat Informasi Tinjauan Teori Jurgen Habermas pada penelitian ini mampu dipahami sebagai upaya perpustakaan dalam menjalin komunikasi yang baik dan agar dapat dipahami oleh masyarakat. Komunikasi yang terjadi pada saat penerapan inovasi juga harus didukung oleh komitmen, sikap dan tindakan yang kuat. Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY perlu mengembangkan sarana komunikasi yang tepat, baik melalui media maupun langsung, ketika menerapkan inovasi. Komunikasi yang baik dicapai dengan menciptakan keintiman emosional antara rekan perpustakaan, pengelola, bahkan pengunjung. Berdasarkan hasil observasi dapat dilihat selain komunikasi, penerapan inovasi juga memerlukan komitmen dan tindakan nyata. Penting juga untuk memperhatikan komunikasi langsung. Meskipun banyak hal telah digantikan oleh kemajuan teknologi dan aplikasi, komunikasi langsung menciptakan hubungan emosional. Dalam melakukan tindakan komunikatif, pihak Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY telah mengeluarkan SOP, namun etika diskursus dalam bertindak

⁴² GY, "Pustakawan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY." (Wawancara pada 1 Agustus 2023 Pukul 10.49 WIB)

komunikatif, khususnya mengenai sikap dalam melakukan komunikasi, perlu dirinci lebih detail.

Peneliti mengusulkan untuk mengubah nama kegiatan dari “Forum Konsultasi Publik” (FKP) menjadi “Forum Diskusi Publik” (FDP). Hal ini disebabkan karena kesan yang ditimbulkan dari istilah konsultasi dapat membangkitkan makna komunikasi yang tidak setara. Sedangkan kegiatan ini mensyaratkan bahwa semua peserta memiliki hak yang sama untuk mengutarakan pendapatnya. Saran untuk penelitian selanjutnya agar lebih memberikan sudut pandang yang lebih luas dengan menggabungkan atau menghubungkan temuan yang didapatkan dengan teori-teori lainnya, agar terjadi harmonisasi dari berbagai sudut pandang ilmuwan sehingga temuan tersebut dapat lebih dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadli, Muhammad Rijal. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika* 21, no. 1 (2021): 33–54.
- Febrianti, Siska, Helen Yuninda, and Yuni Nurdawilis. "Inovasi Pustakawan Sebagai Salah Satu Bentuk Promosi Di Perpustakaan Soeman Hs Pekanbaru." *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi* 12, no. 2 (2020): 255–264. <https://rjfahuinib.org/index.php/shaut/article/view/283>.
- Habermas, Jurgen. *Communicative Action: Essays on Jiirgen Habermas's The Theory of Communicative Action*. Edited by Axel Honneth and Hans Joas: German: MIT Press edition, 1991.
- . *Teori Tindakan Komunikatif II : Kritik Atas Rasio Fungsionalis*. Edited by Inyik Ridwan Muzir. Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2007.
- . *The Theory Of Communicative Action Vol.1 : Reason And The Rationalization Of Society*. Edited by Thomas McCarthy. Beacon Press. Vol. 1. Boston, 1984.
- Hadirman, F. Budi. *Demokrasi Deliberatif: Menimbang Negara Hukum Dan Ruang Publik Dalam Teori Diskursus Jurgen Habermas*. Edited by Priotomo. Yogyakarta: Kanisius, 2013.
- Hardiman, F. Budi. *Ruang Publik : Melacak "Partisipasi Demokratis" Dari Polis Sampai Cyberspace*. Yogyakarta: Kanisius, 2014.
- Hariyanto, Didik. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jawa Timur: UMSIDA Press, 2021. <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/download/978-623-6081-32-7/981/>.
- Majid, Moch. Nurcholiis, and Muh Usman. "Era Masyarakat Informasi." *Al-Maquro': Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam* 01, no. 01 (2020): 1–18. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2354925&val=22694&title=Era Masyarakat Informasi>.
- McCarthy, Thomas. *Teori Kritis Jurgen Habermas*. Edited by Inyik Ridwan Muzir. Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2006.

Morissan, Andy Corry Wardhani, and Farid Hamid. *Teori Komunikasi Massa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2013.

Pendit, Putu Laxman. *Penelitian Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Jakarta: JIP-FSUI, 2003.

Perpusnas. *Rakornas Bidang Perpustakaan Tahun 2023*. Jakarta, 2023. <https://www.instagram.com/p/CpbzkbrSm-s/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D>.

Sujatna. *Inovasi Pustakawan Zaman Now*. Tangerang: Mahara Publishing, 2018.

Syabibi, M. Ridho. "Diskursus Pribumisasi Islam Di Ruang Publik: Dakwah Abdurrahman Wahid Perspektif Tindakan Komunikatif Jurgen Habermas." *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakart*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakart, 2020. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/54111>.