

**AKTIFITAS BERBAGI INFORMASI OLEH PUSTAKAWAN  
DAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN REFERENSI DI  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Muhamad Rifky Nurpratama**

Universitas Airlangga Surabaya, Jawa Timur, Indonesia  
*muhammadrifkynurpratama@gmail.com*

**Dyah Puspitasari Srirahayu**

Universitas Airlangga Surabaya, Jawa Timur, Indonesia  
*dyah.srirahayu@vokasi.unair.ac.id*

**Islahun Nabila Surya Permata**

Universitas Airlangga Surabaya, Jawa Timur, Indonesia  
*islahunnabila83@gmail.com*

**Rifdah Salsabila**

Universitas Airlangga Surabaya, Jawa Timur, Indonesia  
*fdahsalsabila@gmail.com*

**Rakhma Safitri Listyarini**

Universitas Airlangga Surabaya, Jawa Timur, Indonesia  
*rakhmasl212@gmail.com*

***Abstract***

*This article discusses information sharing activities at the Airlangga University Library, especially in reference services. This research uses descriptive quantitative method. The technique of collecting*

*data by direct observation and through questionnaires. The purpose of this research is to find out how the process and sustainability of information sharing activities and how to cultivate sustainable information sharing activities. This research resulted in findings that the process and sustainability of information-sharing activities were carried out by regularly holding discussion forums between fellow librarians, sharing information via social media among fellow librarians, and being diligent in participating in librarian trainings. It is not only librarians who share information, but also users. Users share information by forming a learning forum at the Airlangga University library either at reference services or other services. Sharing information between librarians and visitors also occurs especially in reference services with discussion activities when there is a request for accompanying services and looking for reference information needed by users for study and research purposes. To cultivate information sharing, it was found that the response of librarians and visitors was the need to maintain communication, as well as ethics and communication principles such as listening to each other's opinions, asking for and receiving new knowledge sharing, and being able to communicate politely, politely and clearly understood.*

**Keywords:** *information sharing; librarian; reference services; college libraries, knowledge management.*

### **Abstrak**

Artikel ini membahas terkait dengan aktifitas *information sharing* (berbagi informasi) di Perpustakaan Universitas Airlangga khususnya pada layanan referensi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan observasi secara langsung dan melalui kuesioner. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses dan keberlangsungan aktifitas berbagi informasi dan bagaimana cara membudayakan aktifitas berbagi informasi secara berkelanjutan. Penelitian ini menghasilkan temuan yaitu proses dan keberlangsungan aktifitas berbagi informasi dilakukan dengan cara rutin mengadakan forum diskusi antar rekan pustakawan, berbagi informasi melalui media sosial antar rekan pustakawan,

dan rajin mengikuti pelatihan-pelatihan kepustakawanan. Tidak hanya pustakawan yang melakukan berbagi informasi, pemustaka pun juga. Pemustaka melakukan berbagi informasi dengan membentuk forum belajar di perpustakaan Universitas Airlangga baik bertempat di layanan referensi ataupun layanan lainnya. Berbagi informasi antar pustakawan dan pemustaka pun juga terjadi khususnya di layanan referensi dengan aktifitas diskusi ketika ada permintaan pelayanan mendampingi dan mencari informasi referensi yang dibutuhkan pemustaka untuk keperluan studi dan penelitian. Untuk membudayakan berbagi informasi, ditemukan hasil bahwa tanggapan pustakawan dan pemustaka adalah perlunya menjaga komunikasi, serta etika dan prinsip komunikasi seperti saling mendengarkan pendapat, meminta dan menerima berbagi pengetahuan baru, serta bisa berkomunikasi secara sopan, santun dan jelas dipahami.

**Kata Kunci:** berbagi informasi; pustakawan; layanan referensi; perpustakaan perguruan tinggi, manajemen pengetahuan.

## A. Pendahuluan

Berbagi informasi merupakan salah satu kegiatan yang berupa memberikan informasi baik tertulis maupun lisan kepada orang lain. Kegiatan berbagi informasi ini dapat dilakukan dimana saja dan siapa saja. Aktifitas berbagi informasi juga dilakukan di perpustakaan khususnya oleh pustakawan dari bidang layanannya masing-masing, salah satunya adalah di bidang layanan referensi perpustakaan Universitas Airlangga. Perkembangan perpustakaan pada saat ini memberikan perubahan yang signifikan. Perpustakaan memiliki peran yang sangat penting bukan hanya sebagai tempat menyimpan buku – buku, namun perpustakaan harus mampu memberikan berbagai informasi dari segala bidang ilmu. Dalam semua organisasi perlu menerapkan manajemen informasi yang baik agar informasi tersebut dapat dikelola dan dimanfaatkan oleh pemustaka sesuai dengan kebutuhan informasinya.<sup>1</sup> Kegiatan berbagi

---

<sup>1</sup> Abdi Mubarak Syam, "Penerapan 'Knowledge Sharing' Di Perpustakaan," *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)* 2, no. 2 (2017): 261–272.

informasi di layanan referensi perpustakaan Universitas Airlangga tidak hanya dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka namun dapat juga antar sesama pustakawan.

Aktifitas berbagi informasi diasumsikan dapat membuat seseorang yang semula belum atau kurang mengetahui tentang salah satu hal maka akan bertambah wawasannya. Kegiatan berbagi informasi tersebut dilakukan selain untuk menambah wawasan juga berfungsi sebagai sarana komunikasi saat pelayanan, karena jika tidak dilakukan maka akan menghambat proses pelayanan. *Information sharing* harus dibudayakan pada layanan referensi perpustakaan Universitas Airlangga baik bagi pustakawan maupun pemustaka guna untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara optimal. Untuk mengukur suatu perpustakaan tersebut dikatakan berhasil menjalankan fungsinya yaitu salah satunya dapat melalui layanan. Layanan referensi disana terdapat pustakawan referensi yang harus mampu berkomunikasi dengan baik serta responsif terhadap kebutuhan pengguna. Hal tersebut harus diterapkan pada pustakawan referensi karena masih banyak pemustaka yang belum mengetahui cara penggunaan layanan referensi, untuk itu dibutuhkan pustakawan yang berkompentensi dan mampu mengatasi masalah – masalah terhadap keperluan pemustaka dengan solusi yang baik.

Fakta di lapangan dari hasil observasi terlihat bahwa pustakawan masih kurang dalam membudayakan *information sharing*, dan hal tersebut menjadi suatu masalah khususnya pada layanan referensi perpustakaan Universitas Airlangga. Untuk itu penulis membuat rumusan masalah seperti berikut : 1) Bagaimana proses dan keberlangsungan aktifitas berbagi informasi (*information sharing*) di Perpustakaan Universitas Airlangga khususnya di bagian layanan referensi? 2) Bagaimana cara membudayakan aktifitas berbagi informasi (*information sharing*) di Perpustakaan Universitas Airlangga khususnya di bagian layanan referensi?.

## **1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi, sekolah tinggi, akademi atau sekolah tinggi lainnya yang pada hakikatnya merupakan bagian dari suatu jenjang pendidikan yang tinggi. “Dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada pasal 24 ayat (1) mengamanatkan bahwa, setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi Standar Nasional Perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Perpustakaan yang dimaksud, terdiri atas standar koleksi perpustakaan, standar sarana dan prasarana, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan, dan standar pengelolaan. Standar nasional perpustakaan tersebut menjadi acuan dalam penyelenggaraan, baik untuk perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta ” (Perpustakaan Nasional RI, 2015).

Perpustakaan perguruan tinggi sudah dianggap sebagai jantungnya perguruan tinggi, karena keberadaannya harus memberikan layanan kepada semua sivitas akademika sesuai dengan kebutuhannya. Layanan yang diberikan perpustakaan perguruan tinggi seperti mengolah, memilih, merawat, melayani koleksi, dan mengoleksi bahan koleksi bacaan yang dimilikinya kepada para sivitas akademika di lingkungan perguruan tinggi tersebut yang pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Perpustakaan perguruan tinggi ini juga berkembang dengan istilah lain yaitu, *college library*, yang disertakan dengan perpustakaan perguruan tinggi. Sebagai bagian dari institusi perguruan tinggi, perpustakaan diselenggarakan dan dilayankan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

## **2. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Pada dasarnya sebuah perpustakaan sangat penting keberadaannya sebagai penyedia informasi bagi para pemustakanya. Dengan adanya keberadaan dari Perpustakaan Perguruan Tinggi

tentulah sangat penting perannya di sebuah Perguruan Tinggi, yang mana sivitas akademiknya tidak hanya mahasiswa, tetapi dosen, dan juga karyawan disebuah perguruan tinggi tersebut.

Menurut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (2015) bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi ada beberapa yaitu sebagai berikut:

a. Fungsi Pendidikan

Perpustakaan menjadi sumber belajar civitas akademika, maka dari itu perlu menyediakan koleksi yang mendukung semua tujuan pembelajaran program studi yang bernaung di perguruan tinggi terkait.

b. Fungsi Informasi

Perpustakaan harus mudah diakses oleh pemustaka

c. Fungsi Penelitian

Perpustakaan perlu menyediakan bahan primer, sekunder, dan tersier kepada civitas akademika untuk keperluan menghasilkan karya-karya penelitian di bidangnya.

d. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi kreatif untuk mengembangkan minat, kreatifitas dan inovasi pemustaka

e. Fungsi Publikasi

Perpustakaan perlu membantu melakukan publikasi karya ilmiah yang dihasilkan oleh civitas akademika maupun dosen hingga karyawan perguruan tinggi terkait.

f. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit seluruh karya yang dihasilkan civitas akademika

g. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan perlu melakukan kajian dan memberi nilai tambah pada sumber-sumber informasi yang dilayankannya agar membantu pemustaka menggunakan layanan secara komprehensif

Oleh karena itu diharapkan dengan adanya perpustakaan perpustakaan Perguruan Tinggi lainnya dapat menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana fungsi sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Dan begitu pula dengan Perpustakaan Universitas Airlangga ini.

### 3. Layanan Referensi

Referensi menurut KBBI adalah “sumber acuan (rujukan, petunjuk), buku-buku yang dianjurkan oleh dosen kepada mahasiswanya untuk dibaca, buku perpustakaan yang tidak boleh dibawa ke luar, harus dibaca di tempat yang telah disediakan; hubungan antara referen dan lambang (bentuk bahasa) yang dipakai untuk mewakilinya”.<sup>2</sup>

Jika layanan referensi, menurut Sumardji (1992) bahwa “layanan referensi merupakan salah satu kegiatan layanan dipergustakaan yang melayani dan menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai atau pengunjung perpustakaan”.

Adapun definisi layanan referensi menurut ALA Glossary of Library and Information Science, (1983) menyatakan bahwa “layanan referensi adalah tahap pekerjaan perpustakaan yang secara langsung berkaitan dengan bantuan kepada pemustaka dalam mengamankan informasi dan dalam menggunakan sumber daya perpustakaan dalam studi dan penelitian”.

Reference and User Services Association (2008) bahwa “Transaksi Referensi dalam layanan referensi adalah konsultasi informasi di mana pustakawan merekomendasikan, menafsirkan, mengevaluasi, dan / atau menggunakan sumber informasi untuk membantu orang lain memenuhi kebutuhan informasi tertentu. Transaksi referensi tidak termasuk instruksi atau bantuan jadwal, peralatan, persediaan, atau pernyataan kebijakan. Pekerjaan layanan referensi mencakup transaksi informasi referensi dan aktivitas lain yang melibatkan pembuatan, pengelolaan, dan penilaian informasi atau sumber daya penelitian. Penciptaan dan pengelolaan sumber daya informasi referensi mencakup pengembangan dan

---

<sup>2</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Republik Indonesia, 1988).

pemeliharaan koleksi penelitian, panduan penelitian, katalog, database, situs web, mesin pencari, dll., Yang dapat digunakan oleh pemustaka secara mandiri, jarak jauh, untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka.”

Layanan referensi tentunya digerakkan oleh pustakawan di bidangnya yang bisa disebut juga sebagai pustakawan referensi karena dia ahli di bidang informasi referensi dan ditempatkan di layanan referensi. Menurut Reitz (2006) semua fungsi layanan referensi yang dilakukan oleh pustakawan terlatih yang bekerja di bagian referensi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pelanggan (secara langsung, melalui telepon, atau elektronik), namun tidak terbatas pada menjawab pertanyaan substantif, namun menginstruksikan pemustaka dalam pemilihan dan penggunaan alat dan teknik yang tepat untuk menemukan informasi, melakukan pencarian informasi, mengarahkan pengguna ke lokasi sumber perpustakaan, membantu dalam evaluasi informasi, merujuk pengguna ke sumber daya di luar perpustakaan bila sesuai, menyimpan statistik referensi, dan berpartisipasi dalam pengembangan koleksi referensi.

#### **4. Budaya informasi**

Kebudayaan berasal dari kata sansekerta buddayah, yang merupakan bentuk jamak dari buddhi, yang berarti budi atau akal. Dengan demikian, kebudayaan berarti hal-hal yang bersangkutan dengan akal. Adapun ahli antropologi yang merumuskan definisi tentang kebudayaan secara sistematis dan ilmiah adalah Taylor, yang menulis dalam bukunya: “Primitive Culture”, bahwa kebudayaan adalah keseluruhan yang kompleks, yang di dalamnya terkandung ilmu pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat-istiadat, dan kemampuan lain, serta kebiasaan yang didapat oleh manusia sebagai anggota masyarakat. Dari paparan di atas dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan budaya merupakan segala tindakan dan aktivitas yang dilakukan manusia yang menjadi aktivitas rutin yang selalu dikerjakan manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Definisi budaya informasi tidak jauh berbeda dengan inti definisi budaya itu sendiri, yaitu aktifitas yang dilakukan oleh seseorang secara rutin untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Ginman (1993) mengemukakan bahwa konsep budaya informasi adalah budaya yang terbuka terhadap perubahan dan inovasi, di mana manajemen organisasi tanggap terhadap informasi tentang lingkungan eksternal. Dengan kata lain, budaya informasi disajikan sebagai keadaan yang diperlukan dan diinginkan jika organisasi ingin sukses dan kompetitif. Begitu pula definisi yang dikemukakan Adrienne Curry dan Caroline Moore (2003) bahwa budaya informasi adalah budaya di mana nilai dan kegunaan informasi dalam mencapai keberhasilan operasional dan strategis diakui, di mana informasi membentuk dasar pengambilan keputusan organisasi dan teknologi informasi siap dieksploitasi sebagai pendorong untuk sistem informasi yang efektif. Budaya informasi menurut Chun Wei Choo (2002) ada di dalam organisasi tercermin dalam nilai, norma, dan praktik organisasi yang berkaitan dengan pengelolaan dan penggunaan informasi.

## **5. Pengetahuan dan Berbagi Informasi**

Pengetahuan menurut adalah suatu yang digunakan manusia untuk memahami dunia, yang dapat diubah-ubah berdasarkan informasi yang diterima, sedangkan berbagi informasi merupakan tugas profesi dari pustakawan dimana segala informasi dikelola dan diatur sedemikian rupa sehingga bermanfaat dan dimanfaatkan oleh penggunanya. Saat ini terjadi perbedaan pendapat peneliti tentang pemahaman konsep pengetahuan dan informasi. Beberapa peneliti menyebutkan bahwa informasi adalah pengetahuan yang disajikan kepada seseorang dalam bentuk yang dapat dipahami atau data yang telah diproses atau ditata untuk menyajikan fakta yang mengandung makna. Lain halnya dengan definisi pengetahuan yaitu berasal dari informasi yang sesuai yang kemudian dipadukan dalam pikiran seseorang. Jadi dapat dipahami bahwa pengetahuan berkaitan dengan apa yang diketahui dan dipahami oleh seseorang. Informasi adalah kenyataan, sedangkan pengetahuan adalah

informasi yang diinterpretasikan dan diintegrasikan, sehingga dapat disimpulkan bahwasanya hubungan informasi dan pengetahuan lebih menekankan pada pengertian informasi dan pengetahuan sebagai sebuah proses yang bersambungan.<sup>3</sup> Informasi tidak bisa dianggap tidak berhubungan dengan pengetahuan karena informasi merupakan bagian dari hubungan-hubungan yang disadari oleh manusia. Berbagi informasi di perpustakaan akan membawa banyak nilai positif bagi organisasi atau instansi untuk menambah pengetahuan dan juga sebagai sarana komunikasi antar pegawai, karena tanpa adanya komunikasi maka kegiatan di dalam perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik. Selain itu berbagi pengetahuan atau knowledge sharing merupakan proses individu atau kelompok dalam melakukan kegiatan bertukar pengetahuan (Sharing) untuk memperoleh pengetahuan baru.<sup>4</sup>

## **B. Pembahasan**

### **1. Proses dan Keberlangsungan budaya Berbagi Informasi di Perpustakaan Airlangga khususnya pada Layanan Referensi**

Pustakawan merupakan salah satu penunjang utama dalam penyelenggaraan perpustakaan karena pustakawan merupakan tenaga profesional yang bertugas dalam menunjang perencanaan dan pelaksanaan proses pembelajaran di perpustakaan. Sebagai seorang pustakawan dituntut untuk aktif dan inovatif guna pengembangan diri yang berfungsi untuk melayani perpustakaan untuk mencapai kepuasan pengguna perpustakaan. Layanan referensi sebagai sumber rujukan utama informasi di perpustakaan Universitas Airlangga. Dalam membangun information sharing atau berbagi informasi di Perpustakaan Universitas Airlangga maka peran perpustakaan sebagai institusi pengolah informasi sangat besar begitu juga pustakawan sebagai pelaksanaan kegiatan

---

<sup>3</sup> Rhoni Rodin, "Implementasi Knowledge Sharing Sebagai Upaya Peningkatan Efektifitas Keprofesionalan Pustakawan," *Journal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, 2011.

<sup>4</sup> Upik Selly Meylasari and Ika Nurul Qamari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Knowledge Sharing Dalam Implementasi e Learning," *Jurnal Manajemen Bisnis* 8, no. 2 (2017): 238–63.

di perpustakaan. Dalam penerapan sehari – hari untuk mengatasi permasalahan – permasalahan yang ada, pustakawan dituntut memiliki kompetensi profesional untuk terwujudnya budaya information sharing di Perpustakaan Airlangga.

#### a. Peran Pustakawan Dalam Melayani Yang Tanggap

Responden berdasarkan peran pustakawan dalam melayani yang tanggap

Peran Pustakawan dalam Melayani yang Tanggap	Frekuensi	Percent
Sangat Setuju	15	23,1%
Setuju	31	47,7%
Sangat Tidak Setuju	11	16,9%
Tidak Setuju	8	12,3%
Jumlah	65	100%

Hasil pertanyaan di atas Apakah peran pustakawan dalam melayani pemustaka untuk mencari informasi sudah tanggap, dapat disimpulkan bahwa ada 66 responden. Sebagian besar memilih setuju dengan jumlah responden 31 responden dengan persentase 70,8 %. Salah satu responden beralasan bahwa “sudah, karena pemustaka pun merasa puas ketika kebutuhan akan informasinya terpenuhi”. Lalu 15 responden memilih sangat setuju dengan persentase 23,1 % salah satu alasan “pustakawan di unair sudah sangat tanggap” dan ada 11 responden memilih serta 7 responden memilih tidak setuju salah satu alasan mereka “karena pada saat ini pustakawan di unair ada beberapa yang belum sadar dengan pengguna”.

#### b. Pelayanan Referensi Dengan Umur

Responden Pelayanan Pustakawan di Layanan Referensi Sudah Baik dengan Umur Responden

Pelayanan Pustakawan di Layanan Referensi Sudah Baik dengan Umur Responden	Frekuensi Umur								Frekuensi	Percent
	17	18	19	20	21	22	23	24		
Sangat Setuju	0	0	3	3	2	0	1	0	9	14%

Setuju	1	3	4	21	9	4	0	2	44	68%
Sangat Tidak Setuju	0	1	1	3	5	0	0	0	10	15%
Tidak Setuju	0	0	0	1	1	0	0	0	2	3%
Jumlah									65	100%

Berdasar tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 66 responden. Jawaban paling banyak memilih setuju dengan jumlah 44 responden dengan rentang usia 20 tahun, dapat dilihat dari salah satu responden beralasan “sudah, karena mahasiswa maupun masyarakat umum sudah merasa cukup puas ketika menikmati pelayanan di perpustakaan” 9 responden memilih sangat setuju, 10 responden memilih sangat tidak setuju, dan 2 responden memilih tidak setuju. Ada berbagai macam alasan responden memilih tidak setuju atau sangat tidak setuju salah satu alasannya ialah “kurang aktifnya pustakawan pada layanan referensi”. Layanan di perpustakaan dapat dikatakan baik apabila dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku harus dihilangkan untuk kenyamanan pustaka.<sup>5</sup>

### **c. Pustakawan referensi berperan dalam pelatihan information sharing dengan hubungannya pada umur**

Responden Berdasarkan Pustakawan Referensi Berperan dalam Pelatihan Information sharing dengan Hubungannya pada Umur

<sup>5</sup> Helsa, “Pelayanan Perpustakaan,” accessed October 22, 2019, <http://pp.ktp.fip.unp.ac.id/?p=38>. 2014.

Pustakawan Referensi Berperan dalam Pelatihan <i>Information sharing</i> dengan Hubungannya pada Umur	Umur								Frekuensi	Percent
	17	18	19	20	21	22	23	24		
Sangat Setuju	1	0	3	11	4	2	1	0	22	34%
Setuju	0	4	3	15	11	2	0	2	37	57%
Sangat Tidak Setuju	0	0	1	1	2	0	0	0	4	6%
Tidak Setuju	0	0	1	1	0	0	0	0	2	3%
Jumlah									65	100%

Dari pertanyaan “Apakah menurut anda pustakawan referensi berperan penting dalam mengikuti pelatihan *information sharing* ?” yang disajikan dalam tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 65 responden yang menjawab. Paling banyak memilih 37 responden memilih setuju, rentan usia yang paling banyak memilih setuju ialah umur 20 tahun. Beberapa alasan responden “agar dapat tepat mencari sumber info dan referensi yang tepat”, “karena perpustakaan sering memberikan rujukan pada pengguna”, dan “penting,sebab untuk memperluas wawasan”. Serta 22 responden memilih sangat setuju, 4 responden memilih sangat tidak setuju, dan 2 responden memilih tidak setuju. Salah satu alasannya “Semua pustakawan butuh mengikuti pelatihan *information sharing*”. Bukan hanya pelatihan pustakawan seharusnya juga mengikuti workshop, bedah buku , atau seminar, menulis opini. Saling berbagi antar sumber daya masyarakat yang berada di perpustakaan dengan cara melalui form terbuka kritik saran, ataupun forum bulanan.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Syam, “Penerapan ‘Knowledge Sharing’ Di Perpustakaan.”

#### d. Pustakawan memiliki pengalaman

Responden Berdasarkan Pustakawan memiliki pengalaman

Pustakawan Wajib Memiliki Pengalaman di Bidang Referensi	Frekuensi	Percent
Sangat Setuju	17	26,2%
Setuju	26	40,0%
Sangat Tidak Setuju	16	24,6%
Tidak Setuju	6	9,2%
Jumlah	65	100%

Dari pertanyaan di atas “Apakah pustakawan wajib memiliki pengalaman di bidang referensi?” yang disajikan dalam tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 66 responden yang menjawab. Responden paling banyak memilih setuju dengan jumlah 26 responden dengan persentase 39,4%. “jika sudah berpengalaman akan mempermudah suatu pekerjaan” dan “membantu memenuhi kebutuhan informasi” merupakan beberapa alasan responden memilih setuju. 17 responden memilih sangat setuju dengan persentase 25,8 %, 16 responden memilih sangat tidak setuju dengan persentase 24,2% dan terakhir 6 responden memilih tidak setuju dengan persentase 9%. Tantangan yang harus dihadapi oleh perpustakaan saat ini yakni perkembangan zaman yang terus berubah hal ini menyebabkan pustakawan dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan yang sesuai dengan bidangnya. Sekarang – kurangnya bekerja pada perpustakaan memiliki jenjang Pendidikan S1 di bidang ilmu perpustakaan serta melakukan tugas – tugasnya sesuai dengan Lembaga induk berdasarkan ilmu perpustakaan.<sup>7</sup>

#### e. Pustakawan wajib memahami teori tentang layanan referensi

Responden Berdasarkan Pustakawan wajib memahami teori tentang layanan referensi.

<sup>7</sup> Lutriani, “Kompetensi Pustakawan,” *Universitas Jambi* (blog), March 21, 2018, <https://www.unja.ac.id/kompetensi-pustakawan/>.

Pustakawan Wajib Memahami Teori Tentang Layanan Referensi	Frekuensi	Percent
Sangat Setuju	19	29,2%
Setuju	38	58,5%
Sangat Tidak Setuju	5	7,7%
Tidak Setuju	3	4,6%
Jumlah	65	100%

Dari pertanyaan di atas “Apakah pustakawan wajib memahami teori tentang layanan referensi ?” yang disajikan dalam tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 66 responden. Paling banyak memilih setuju dengan jumlah pemilih 38 respon dengan persentase 58%. Beberapa alasan responden memilih setuju ialah “suatu saat layanan tersebut pasti dibutuhkan dalam pekerjaan”, “karena, nanti dapat memberikan layanan dengan baik”, dan “untuk pengetahuan dasar pustakawan” 19 responden memilih sangat setuju dengan persentase 29%, 5 responden memilih sangat tidak setuju dengan persentase 8%, dan 3 responden memilih tidak setuju dengan persentase 5%. Berbagai macam alasan responden memilih memberikan kesimpulan bahwasanya responden memilih tidak setuju dikarenakan “yang penting bisa menyajikan informasi yang mudah dipahami”. Profesionalisme pustakawan adalah pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang didasarkan pada keahlian, rasa tanggung jawab dan pengabdian, adapun mutu dari hasil kerja yang dilakukan tidak akan dapat dihasilkan oleh tenaga yang bukan pustakawan, dikarenakan pustakawan yang memiliki jiwa keprofesionalan terhadap pekerjaannya akan selalu mengembangkan kemampuan dan keahliannya untuk memberikan hasil kerja yang lebih bermutu dan akan selalu memberikan sumbangan yang besar kepada masyarakat pengguna perpustakaan.<sup>8</sup>

#### **f. Pemustaka tanpa bantuan pustakawan**

Responden Berdasarkan Pemustaka tanpa bantuan pustakawan

<sup>8</sup> [CSL STYLE ERROR: reference with no printed form.].

Apakah pemustaka harus mencari sumber informasi yang dibutuhkan di perpustakaan tanpa bantuan pustakawan?	Frekuensi	Persen
Sangat setuju	10	15%
Setuju	24	37%
Sangat tidak setuju	16	25%
Tidak setuju	15	23%
Total	65	

Dari data di atas dapat kita lihat sebanyak 15,4% responden lebih memilih sangat setuju dalam perpustakaan sebagai sumber akurat sedangkan sebanyak 36,9% responden memilih setuju 24,6% responden memilih untuk sangat tidak setuju dan 23,1% memilih untuk tidak setuju. Sehingga dapat kita simpulkan bahwa para pemustaka di perpustakaan Universitas Airlangga sangat membutuhkan bantuan pustakawan dalam berbagi informasi dan supaya lebih mempermudah para pemustaka untuk menemukan informasi. Jawaban yang diberikan staf/pustakawan referensi terkait jenis pertanyaan yang diajukan pengguna tentang penelusuran spesifik, sebagian dapat dibantu dan ditemukan oleh staf/pustakawan referensi dengan beberapa daftar bahan.

#### **g. Layanan referensi menerapkan information sharing**

Responden Berdasarkan Layanan referensi menerapkan information sharing

Apakah anda setuju layanan referensi Perpustakaan Universitas Airlangga menerapkan <i>Knowledge sharing</i> ?	Frekuensi	Persen
Sangat setuju	30	46%
Setuju	28	43%
Sangat tidak setuju	5	8%
Tidak setuju	2	3%
Total	65	100 %

Dari data di atas dapat kita lihat sebanyak 46,2% responden lebih memilih sangat setuju dalam perpustakaan sebagai sumber akurat sedangkan sebanyak 43,1% responden memilih setuju 7,7% responden memilih untuk sangat tidak setuju dan 3,1% memilih

untuk tidak setuju. Sehingga dapat kita simpulkan bahwa para pemustaka di perpustakaan Universitas Airlangga sangat setuju untuk adanya penerapan layanan referensi untuk menerapkan information sharing untuk mempermudah para pemustaka. Pemanfaatan teknologi dalam layanan referensi begitu inovatif sehingga dapat memberikan inovasi baru dalam layanan yang disediakan agar menarik minat pengguna dalam menggunakan layanan referensi yang ada. Namun selain penerapan teknologi yang dapat digunakan untuk menarik minat pengguna hal yang tidak kalah penting yaitu sikap dan kemampuan dari pustakawan referensi.

## **2. Cara Membudayakan Berbagi Informasi di Perpustakaan Universitas Airlangga**

Melalui information sharing yang dilakukan di perpustakaan Universitas Airlangga khususnya pada layanan referensi seorang pustakawan harus mampu menjadi dasar rujukan utama bagi pemustaka dan rekan kerja yang lain karena fungsi dan tugas pustakawan adalah untuk melayani sehingga mereka perlu paham semua tentang bidang keahlian mereka dan mampu serta mau berbagi informasi kepada rekan dan lingkungan sekitar mereka.

Pengimplementasian knowledge management tidak bisa terlepas dari kegiatan information sharing, adanya kemauan untuk membagi pengetahuan dengan orang lain sangat diperlukan.<sup>9</sup> Cara yang dapat dilakukan untuk membudayakan berbagi informasi di perpustakaan yaitu mengetahui cara yang tepat dalam menjawab apa yang dibutuhkan pemustaka dengan sikap yang ramah dan sopan. Hal yang dapat diterapkan dengan kaitannya dalam bebragi informasi pustakawan pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Airlangga yaitu dengan kemampuan pustakawan dalam menawarkan jasa – jasa terkait informasi referensi yang dibutuhkan dengan memberikan informasi yang menarik sehingga pemustaka lebih mudah dalam memahami dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan, membangun jaringan kerjasama dengan saling menghargai pendapat yang disampaikan oleh orang lain serta

---

<sup>9</sup> Rodin, "Implementasi Knowledge Sharing Sebagai Upaya Peningkatan Efektifitas Keprofesionalan Pustakawan."

menjalin diskusi kepada pemustaka untuk mengenal lebih dalam kebutuhan informasi referensi apa yang mereka inginkan sehingga pemberian informasi kepada pemustaka nantinya akan lebih rinci dan terarah.

Perpustakaan Universitas Airlangga tidak hanya digunakan sebagai tempat sumber informasi melainkan disana terdapat pula pemustaka yang berkunjung kesana hanya untuk berdiskusi, memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan, dan sebagainya. Dengan adanya interaksi antara pustakawan dan pemustaka maka proses transfer informasi akan tepat sasaran dan efektif. Interaksi yang baik dan kedekatan yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka sudah berjalan dengan baik pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Airlangga karena pustakawan khususnya di bagian layanan referensi sudah memiliki tingkat kesadaran yang tinggi untuk mengajak diskusi sesama pustakawan, pemustaka bahkan mereka juga sadar untuk menambah informasi dan pengetahuannya dengan mengikuti seminar pelatihan information sharing maupun pelatihan yang lainnya. Terkait dengan transfer informasi, perpustakaan hanyalah sebagai mediator dalam siklus berbagi informasi, yang menjalankan fungsi transfer informasi adalah pustakawan.

Budaya berbagi informasi harus ditumbuhkan dalam perpustakaan. Setiap orang harus memiliki kesadaran bahwa informasi yang ada pada dirinya tidak akan bermanfaat dan bertambah jika tidak membagikannya kepada orang lain. Selain itu, sikap yang semangat dalam berbagi informasi juga harus ditumbuhkan sehingga informasi yang disampaikan menjadi lebih rinci dan terarah, dan pustakawan tidak harus menutup diri ketika banyak keluhan yang dilontarkan oleh pemustaka. Pustakawan harus menjadikan hal tersebut sebagai informasi bagi dirinya maupun perpustakaan untuk selalu meningkatkan kinerja serta kualitas sumber daya manusianya. Sikap komunikatif dan proaktif juga sangat penting untuk dimiliki oleh pustakawan.

### a. Bersedia Mendengarkan Pendapat Yang Disampaikan Dengan Jenis Kelamin

Responden Berdasarkan Bersedia Mendengarkan Pendapat \*  
Jenis Kelamin Crosstabulation

Pemustaka Bersedia Mendengarkan Pendapat yang di Sampaikan Oleh Pemustaka Lain	Jenis Kelamin		Frekuensi	Percentase
	Laki - laki	Perempuan		
Sangat Setuju	5	10	15	23%
Setuju	8	37	45	70%
Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4%
Tidak Setuju	0	2	2	3%
Jumlah			65	100%

Dari pertanyaan diatas “Bersedia mendengarkan pendapat yang disampaikan oleh pemustaka di Perpustakaan Universitas Airlangga dengan berdasarkan jenis kelamin” yang disajikan dalam tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 65 responden yang telah memberikan jawaban terhadap kuesioner yang telah dibagikan. Hasil terbanyak berada pada pilihan setuju dengan jumlah 45 orang yang terdiri dari 8 laki – laki dan 37 perempuan. Beberapa alasan responden yang telah memilih setuju yaitu “Dengan mendengar pendapat orang kita dapat menghargai orang tersebut”, “Karena semua orang berhak menyampaikan pendapatnya”, “Sebagai masukan dan evaluasi terhadap pelayanan yang sudah diberikan”, ”karena sifatnya informatif”. serta terdapat 15 responden yang memilih sangat setuju, 3 responden memilih sangat tidak setuju, dan 2 responden memilih tidak setuju. Beberapa alasan responden yang memilih tidak setuju yaitu “Belum ada waktu untuk mendengarkan pendapatnya karena terbatasnya waktu”. Interaksi dan komunikasi aktif yang baik antara pustakawan dapat menambah ketajaman dalam manajemen atau mengelola informasi. Dengan terciptanya komunikasi yang baik antara pustakawan diharapkan akan menumbuhkan budaya

untuk saling sharing atau berbagi informasi. Budaya sharing akan mewujudkan manajemen informasi yang baik.<sup>10</sup>

### **b. Meminta Mengajarkan Hal Baru Kepada Rekan Yang Ahli**

Responden Berdasarkan mengajarkan hal baru kepada rekan yang ahli

Meminta Mereka untuk Mengajarkan Bagaimana Melakukannya	Frekuensi	Percent
Sangat Setuju	22	33,8%
Setuju	37	56,9%
Sangat Tidak Setuju	3	4,6%
Tidak Setuju	3	4,6%
Jumlah	65	100%

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner dari 65 responden membuktikan bahwa 56,9%-nya memilih setuju, mayoritas responden memilih respon yang setuju. Hal tersebut karena pemustaka beralasan jika dirinya yang memiliki informasi atau ahli dalam suatu hal maka ia akan membagikan informasi atau kemampuannya tersebut kepada yang lainnya, selain itu jika terdapat salah satu pemustaka yang jago atau ahli dalam suatu hal maka ia akan memintanya untuk mengajarkan hal baru tersebut. Mayoritas responden memberikan respon yang sangat setuju. Sementara itu, para pemustaka pada umumnya sangat antusias dan membutuhkan untuk diajarkan suatu hal baru yang belum dipahami. Namun, terdapat pula yang memilih respon sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 4,6%. Untuk menerapkan atau membagikan pengetahuan yang mereka peroleh dari hasil pengalaman serta pembelajarannya adalah dengan membagikan (share) ke orang lain agar tercipta pengetahuan baru. Dari kegiatan diskusi (sharing) yang dilakukan memberikan manfaat banyak seperti memperbanyak pertemanan melalui media sosial twitter, facebook ataupun pada saat kegiatan berlangsung. Setelah mendapatkan informasi atau pengetahuan yang telah diperoleh dari

<sup>10</sup> Syam, "Penerapan 'Knowledge Sharing' Di Perpustakaan."

hasil diskusi kemudian pengetahuan tersebut kembali dibagikan (share) ke orang lain agar tercipta pengetahuan baru.<sup>11</sup>

### c. Budaya Information Sharing Sangat Dibutuhkan

Responden Berdasarkan Budaya Information sharing sangat dibutuhkan

Budaya <i>Information sharing</i> Sangat di Butuhkan	Frekuensi	Percent
Sangat Setuju	24	36,9%
Setuju	35	53,8%
Sangat Tidak Setuju	6	9,2%
Tidak Setuju	65	0%
Jumlah	65	100%

Berdasarkan dari hasil perhitungan kuesioner dari responden membuktikan bahwa 53,8% memilih setuju. Beberapa alasan responden yang memilih setuju yaitu “Untuk mempermudah pemustaka,”Ya, karena dengan adanya sharing an interaksi antar pustakawan dan pemustaka dapat membuat pemustaka tidak sungkan bertanya,”Terkadang saya kesulitan dalam mencari referensi untuk kebutuhan saya”. Hal tersebut karena budaya information sharing dalam layanan referensi sangat dibutuhkan dan diterapkan untuk mempermudah pemustaka yang ada di perpustakaan sehingga beberapa responden memberikan respon yang baik. Sementara itu, terdapat pula para pemustaka yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 9,2%. Terkait dengan tugas membudayakan information sharing di perpustakaan, pustakawan referensi harus mampu menjadi contoh kepada rekan kerja lain dan bersikap proaktif terhadap permintaan informasi pemustaka.<sup>12</sup> Melalui information sharing, pustakawan akan mendapatkan berbagai saran dan kritik untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi penggunanya. Information sharing

<sup>11</sup> Agustia Tri Kurniasih and Ana Irhandayaningsih, “Analisis Penerapan Knowledge Sharing Melalui Media Facebook Di Komunitas Kelas Menulis Pustakawan,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 5, no. 4 (2016): 131–40.

<sup>12</sup> Wahid Nashihuddin, “Membudayakan Knowledge Sharing Di Perpustakaan” (Jakarta: LIPI, 2016).

dapat membantu permasalahan yang dihadapi pengguna dan memenuhi kebutuhan informasi mereka. pustakawan referensi perlu membangun budaya information sharing, baik dengan pustakawan, staf lain maupun pimpinan perpustakaan/lembaga. Hal tersebut dilakukan guna mencari solusi bersama atas setiap masalah yang dihadapi pemustaka serta menetapkan tindakan perbaikan dalam peningkatan layanan perpustakaan.

#### **d. Strategi Dalam Berbagi Informasi Dengan Setiap Masing – Masing Responden Dengan Berbagai Fakultas.**

Responden Berdasarkan Crosstab Strategi dalam berbagi informasi dengan setiap masing – masing responden dengan berbagai fakultas

<b>Strategi dalam berbagi informasi dengan setiap masing – masing responden dengan berbagai fakultas</b>	FEB	FF	FH	FIB	FISIP	FKP	F.Psi	FST	FV	Total
Sangat Setuju	2	0	1	1	4	0	0	0	3	11
Setuju	10	2	1	6	2	2	3	2	10	38
Sangat Tidak Setuju	3	0	0	0	2	0	2	0	7	14
Tidak setuju	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Jumlah	16	2	2	7	8	2	5	2	21	65

Pada pertanyaan mengenai memiliki strategi dalam berbagi informasi dengan sesama pengunjung atau pemustaka kami melakukan crosstab dengan fakultas yang telah dituliskan oleh koresponden pada lembar kuesioner,Sebanyak 38 orang yang memilih setuju dari berbagai fakultas. Beberapa alasan responden yang memilih setuju yaitu “Strategi yang dapat diterapkan yakni penyampaian secara lisan yang informatif”, ”Karena semua orang punya cara sendiri dalam berbagi informasi”,”Harus ada strategi yang

dimiliki”. Kemudian untuk respon sangat tidak setuju sebanyak 14 orang dan untuk yang sangat setuju sebanyak 11 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap orang memiliki strategi masing – masing yang berbeda dengan tujuan informasi tersampaikan kepada orang lain. Sehingga pemustaka dapat saling bertukar informasi dengan penyampaian informasi menggunakan strateginya masing – masing. Komunikasi dan strategi yang dilakukan ketika pustakawan sedang melayani pengguna dengan komunikasinya dan tidak jarang pustakawan tersebut memberikan strateginya kepada pustakawan yang lainnya dalam menyampaikan informasi kepada pengguna.<sup>13</sup>

#### e. Mampu Berkomunikasi Dengan Jelas

Responden Berdasarkan Mampu berkomunikasi dengan jelas

<b>Mampu Berkomunikasi dengan Jelas</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Percent</b>
Sangat Setuju	18	27,7%
Setuju	31	75,4%
Sangat Tidak Setuju	12	93,8%
Tidak Setuju	4	6,2%
Jumlah	65	100%

Pada pertanyaan mengenai mampu berkomunikasi pada orang lain dengan jelas sehingga mereka mampu menerima informasi yang diberikan dengan tepat pada layanan referensi, Sebanyak 31 orang yang memberikan respon setuju dengan persentase 47,7%. Beberapa alasan responden yang memberikan jawaban setuju yaitu “Karena memiliki skill berkomunikasi yang baik kepada orang lain”; “Karena dengan berkomunikasi si penerima dapat menerima informasi dengan tepat”. Kemudian untuk respon sangat setuju sebanyak 18 orang dengan persentase 27,7% dan untuk yang sangat tidak setuju sebanyak 12 orang dengan persentase 18,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemustaka merasa mampu dalam berkomunikasi pada orang lain karena menurut mereka komunikasi yang baik akan lebih mudah untuk ditangkap oleh si

<sup>13</sup> Syam, “Penerapan ‘Knowledge Sharing’ Di Perpustakaan.”

penerima informasi dengan tepat. Adanya kemauan untuk membagi pengetahuan antar-individu sangat diperlukan dan dari pengetahuan individu-individu disimpan sebagai pengetahuan organisasi. Budaya individualisme harus sudah mulai ditinggalkan, ilmu yang dimiliki individu sudah mulai di-sharing. Information sharing dapat meningkatkan wawasan seorang serta menjaga keharmonisan dan keberlangsungan komunikasi dan kerja sama suatu lembaga.<sup>14</sup>

### C. Simpulan

Aktifitas berbagi informasi (information sharing) yang dilakukan oleh pustakawan bagian layanan referensi perpustakaan Universitas Airlangga sudah berjalan dengan baik. Keberlangsungan aktifitas berbagi informasi dilakukan melalui berbagai cara seperti, pustakawan dengan pustakawan melakukan information sharing melalui forum pertemuan setiap satu bulan sekali dengan pustakawan perpustakaan kampus A, B, C, dan ruang baca fakultas yang membahas permasalahan permasalahan yang terjadi di lingkup Perpustakaan Universitas Airlangga. Jika waktu berlangsungnya forum masih kurang dapat dilanjutkan dengan media social seperti WhatsApp dan komunikasi secara langsung.

Selain melakukan aktifitas berbagi sesama rekan, pustakawan juga rajin untuk mengikuti pelatihan baik yang berkaitan dengan topik berbagi informasi maupun berkaitan dengan topik lainnya. Pustakawan Perpustakaan Universitas Airlangga yang rajin mengikuti pelatihan-pelatihan terbukti ditanggapi positif oleh pemustaka yang menyatakan bahwa mereka setuju bahwa pustakawan referensi wajib dan sudah ahli memahami teori tentang pelayanan referensi dan proses pelayanannya.

Lalu pustakawan dengan pemustaka melakukan information sharing dengan cara berdiskusi untuk akhirnya dapat membantu pemustaka yang kesulitan untuk mencari sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Di mana hasilnya ditemukan bahwa respon pemustaka puas akan kinerja pustakawan referensi karena

---

<sup>14</sup> Nashihuddin, "Membudayakan Knowledge Sharing Di Perpustakaan."

tanggap ketika pemustaka membutuhkan bantuan diskusi maupun pencarian informasi referensi untuk keperluan studi dan penelitian. Berbagi informasi di perpustakaan tidak hanya dilakukan oleh pustakawan namun juga pemustaka dengan pemustaka, yang contoh di lapangan adalah pemustaka melakukan information sharing dengan cara membuat forum diskusi atau belajar bersama dengan cara salah satu pemustaka menjadi mentor.

Cara membudayakan aktifitas berbagi informasi di lingkungan perpustakaan Universitas Airlangga khususnya di layanan referensi yaitu ditemukan bahwa mereka para pustakawan maupun pemustaka menanggapi jika ingin aktif terus untuk berbagi informasi maka yang perlu dilakukan adalah aktif berkomunikasi, menjaga komunikasi. Namun tidak hanya aktif berkomunikasi, tapi juga mengedepankan etika dan prinsip berkomunikasi seperti bersedia saling mendengarkan pendapat, meminta dan saling membantu mengajarkan hal-hal baru, serta mampu berkomunikasi dengan sopan, santun, dan jelas untuk dipahami.

Melalui berbagi informasi, pustakawan dapat mengatasi berbagai masalah dan kebutuhan pemustaka, serta memiliki cara penyelesaian yang akan dikeluarkan untuk mengatasi hal tersebut dengan maksimal. Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran keberlangsungan dan membudayakan aktifitas berbagi informasi di organisasi khususnya di Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian ini untuk penelitian selanjutnya di topik yang sama adalah bisa merubah tempat penelitian, seperti contohnya perpustakaan sekolah, di mana pustakawan perpustakaan sekolah secara sekilas tampak kurang adanya interaksi dan aktifitas berbagi informasi. Topik terkait lainnya bisa berfokus pada pustakawan berdasarkan usia sehingga dapat melihat motivasi mereka dalam berbagi informasi dan melihat perbedaan aktifitas berbagi informasi berdasarkan usia pustakawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Helsa. "Pelayanan Perpustakaan." Accessed October 22, 2019. <http://pp.ktp.fip.unp.ac.id/?p=38>. 2014.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Republik Indonesia, 1988.
- Kurniasih, Agustia Tri, and Ana Irhandayaningsih. "Analisis Penerapan Knowledge Sharing Melalui Media Facebook Di Komunitas Kelas Menulis Pustakawan." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 5, no. 4 (2016): 131–40.
- Lutriani. "Kompetensi Pustakawan." *Universitas Jambi* (blog), March 21, 2018. <https://www.unja.ac.id/kompetensi-pustakawan/>.
- Meylasari, Upik Selly, and Ika Nurul Qamari. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Knowledge Sharing Dalam Implementasi e Learning." *Jurnal Manajemen Bisnis* 8, no. 2 (2017): 238–63.
- Nashihuddin, Wahid. "Membudayakan Knowledge Sharing Di Perpustakaan." Jakarta: LIPI, 2016.
- Rodin, Rhoni. "Implementasi Knowledge Sharing Sebagai Upaya Peningkatan Efektifitas Keprofesionalan Pustakawan." *Journal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, 2011.
- Syam, Abdi Mubarak. "Penerapan 'Knowledge Sharing' Di Perpustakaan." *JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)* 2, no. 2 (2017): 261–72.