

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka memuat uraian mengenai penelitian sejenis sebelumnya dan teori yang melatarbelakangi seluruh kegiatan penelitian yang dilakukan, serta membantu untuk mendapatkan hasil analisis penelitian.

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penulis menemukan beberapa penelitian sejenis sebelumnya yang berkaitan dengan komunikasi antara pustakawan dan pemustaka dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Penelitian sebelumnya ini digunakan untuk menambah pengetahuan dalam melakukan penelitian. Penelitian sejenis sebelumnya yang dapat dijadikan acuan antara lain :

Penelitian dalam jurnal yang ditulis oleh Wisdom O. Anyim (2018) dengan judul *“Application of Interpersonal Communication in Reference and Information Services in University Libraries”*. Penelitian ini bertujuan mengetahui sejauh mana penerapan komunikasi interpersonal dalam layanan referensi dan informasi di perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, terutama desain penelitian survei deskriptif.

Hasil menunjukkan bahwa komunikasi tatap muka, penggunaan bahasa yang mudah, hubungan pemustaka merupakan pola komunikasi interpersonal utama dalam layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. Diketahui bahwa komunikasi interpersonal sebagian besar berkontribusi pada layanan referensi dan informasi yang efektif dengan membuat proses komunikasi lebih mudah. Hal tersebut meningkatkan pemahaman kebutuhan informasi pemustaka (Anyim & Salem, 2018).

Persamaan penelitian yang ditulis oleh Wisdom O. Anyim (2018) dengan penelitian ini adalah persamaan subjek penelitian yang berfokus pada pustakawan dengan pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi di perpustakaan perguruan tinggi. Adapun perbedaannya adalah objek penelitian yang akan diteliti. Penelitian Wisdom O. Anyim (2018) memiliki fokus kajian terhadap komunikasi interpersonal, sedangkan dalam penelitian ini mengamati proses komunikasi.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kedua adalah penelitian dalam artikel yang ditulis oleh Elisabeth Manga, Marsia Sumule G. dan Asrul Jaya (2017) dengan judul “Pola Komunikasi Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan (studi kasus pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara)”. Permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi pustakawan dalam meningkatkan pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi pustakawan dalam meningkatkan pelayanan (Manga, Sumule, & Jaya, 2017).

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian Elisabeth Manga (2017)

menunjukkan bahwa pola komunikasi dalam meningkatkan pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki peran dalam pencapaian sistem pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Adapun pola komunikasi yang digunakan oleh pustakawan dalam meningkatkan pelayanan yaitu pola komunikasi satu arah, dua arah, dan multi arah. Dari ketiga pola komunikasi yang digunakan pustakawan dalam pelayanan, pola komunikasi satu arah dan dua arah yang sangat dominan digunakan dan sangat mendukung peningkatan dalam mutu pelayanan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Elisabeth Manga (2017) adalah sama-sama membahas tentang komunikasi sebagai objek penelitian, dengan berfokus pada komunikasi dalam mendukung peningkatan mutu layanan, dimana terpenuhinya kebutuhan informasi merupakan salah satu dalam meningkatnya mutu layanan. Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada penggunaan istilah “pola” yang lebih mengerucut, sedangkan penelitian ini tidak berfokus hanya pada pola saja, yakni komunikasi yang dapat mencakup makna lebih luas.

Penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga adalah penelitian dalam jurnal yang ditulis oleh Julie N. Udensi dan Philip U. Akor (2013) dengan judul “*Functions of Interpersonal Communication in Rendering Reference Services in Two University Libraries in Nigeria*”. Penelitian ini membahas fungsi komunikasi interpersonal dalam memberikan layanan referensi dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi di dua perpustakaan perguruan tinggi. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana komunikasi interpersonal mempengaruhi penyediaan layanan referensi pada dua perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei. Adapun hasilnya

menunjukkan bahwa layanan pada bagian referensi dikomunikasikan secara efektif kepada pemustaka dan kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi (Udensi dan Akor, 2013).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Julie N. Udensi dan Philip U. Akor (2013) adalah persamaan objek yaitu mengkaji komunikasi yang terjadi dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi. Adapun perbedaan yang ditemukan yaitu, penelitian milik Julie N. Udensi dan Philip U. Akor (2013) memberikan layanan dalam bentuk layanan referensi dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi.

Penelitian sejenis sebelumnya yang keempat adalah penelitian dalam jurnal yang ditulis oleh Daryono (2017) dengan judul “Komunikasi Antarpribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan”. Penelitian ini membahas tentang komunikasi antarpribadi antara pustakawan dan pemustaka dalam pemberian layanan di perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk belajar memahami diri sendiri, memengaruhi sikap, perilaku dan memberi bantuan kepada orang lain. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Daryono (2017) mengungkapkan hasil dari komunikasi antarpribadi yang efektif dapat terbentuk melalui lima faktor yaitu: keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dikaji oleh Daryono (2017) adalah subjek yang mengkaji tentang komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka di perpustakaan. Sedangkan perbedaannya adalah objek yang dikaji,

penelitian milik Daryono (2017) mengkaji tentang pemberian layanan di perpustakaan sedangkan pada penelitian ini membahas tentang pemenuhan kebutuhan informasi.

Penelitian sejenis yang kelima adalah penelitian dalam jurnal yang ditulis oleh Ika Krismayani (2017) dengan judul “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan (Studi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)”. Penelitian ini membahas tentang keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Bangka Belitung telah memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik yang ditunjukkan dengan dimilikinya sikap *emphaty*, *supportiveness*, *positiveness*, *equality*, *convidence*, *immediacy and interaction management*. (Krismayani, 2017)

Persamaan dengan penelitian yang tengah dilakukan peneliti dengan penelitian yang dikaji oleh Ika Krismayani adalah persamaan pada objek kajian yakni membahas mengenai komunikasi antara pustakawan dan pemustaka. Sedangkan perbedaannya terdapat pada tempat penelitian yang dikaji, penelitian milik Ika Krismayani (2017) mengambil studi kasus pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, sedangkan pada penelitian ini memilih di perpustakaan perguruan tinggi.

Berdasarkan uraian penelitian sejenis sebelumnya menunjukkan bahwa adanya persamaan yang signifikan dengan penelitian ini. Kelima penelitian tersebut memiliki kesamaan dari bentuk pendekatan yang digunakan, yakni pendekatan kualitatif.

Penelitian di atas memiliki perkembangan penelitian mengenai komunikasi dengan objek penelitian yang sama.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Komunikasi

Menurut Himstreet dan Baty dalam *Business Communications: Principles and Methods* (1990) menuliskan bahwa komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian pesan yang dilakukan melalui media kepada komunikan yang menimbulkan efek tertentu (Lasswell, 1948). Komunikasi adalah fenomena dasar masyarakat dan perwujudan dari interaksi dan hubungan antarmanusia (Ma, 2015). Singkatnya, komunikasi merupakan bentuk komunikasi sosial. Pertukaran dan komunikasi dapat dianggap sebagai salah satu fenomena paling umum dalam masyarakat manusia dan dunia alami. Selama sesuatu ada dan bergerak, informasi akan dibuat, dikomunikasikan dan disebar.

Komunikasi atau komunikasi sosial (yang mungkin terjadi antara individu, organisasi atau bahkan negara) adalah interaksi antara pikiran manusia. Ini adalah bentuk komunikasi yang paling kompleks. Mereka bergantung pada pikiran dan tindakan kedua belah pihak, yang berada di bawah pengaruh faktor psikologis dan

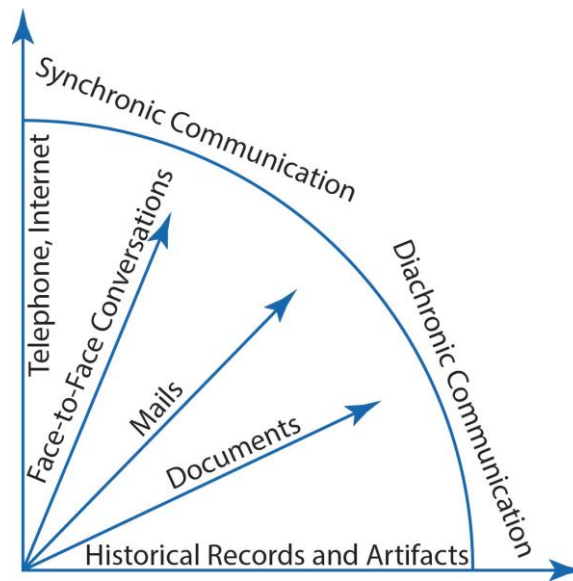
aturan sosial tertentu, serta terhubung dengan aspek lain dari konteks sosial yang lebih besar. Sistem masyarakat manusia terbentuk dari interaksi ini. (Ma, 2015).

Komunikasi berlangsung dalam satu periode dan lokasi yang sama. Sebagai contoh staf perpustakaan yang memberikan informasi kepada pemustaka. Hal tersebut merupakan proses pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Fungsi utama komunikasi menghubungkan masa lalu dan masa kini, yang memungkinkan pengembangan informasi lebih lanjut.

Dalam bukunya, Feicheng Ma (2015) menyebutkan bahwa interaksi yang terjadi antara dua orang atau lebih dapat disebut dengan proses komunikasi, yakni komunikasi yang memuat informasi. Dalam penelitian ini pula penulis menggabungkan keterkaitan istilah yang disebutkan pada penelitian sejenis sebelumnya. Dimana dalam komunikasi terdapat pola komunikasi yang digunakan, kemudian komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal (dalam istilah lain) dimana komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih sama halnya seperti proses interaksi pada umumnya. Ketiga istilah tersebut merupakan bagian dari berlangsungnya proses komunikasi (Ma, 2015).

Metode dan media komunikasi terdiri dari komunikasi sinkronik dan diakronik. Komunikasi sinkronik merupakan komunikasi yang dilaksanakan secara langsung atau *online* pada waktu yang sama. Komunikasi serempak atau sinkron adalah penggunaan komputer untuk berkomunikasi satu sama lain melalui perangkat lunak. Sedangkan komunikasi diakronik dapat digunakan sepanjang waktu. Tidak ada perubahan yang

signifikan antara komunikasi sinkronik dan diakronik, karena semua komunikasi terjadi disepanjang waktu. (Ma, 2015).



Gambar 2.1 Hubungan Komunikasi Sinkronis dan Diakronis

(Sumber: Feicheng Ma, 2015)

Adapun bentuk komunikasi yang digunakan harus ada pengirim yang merupakan sumber dan penghasil informasi dalam hal ini adalah pustakawan, dan penerima yang merupakan pengguna akhir informasi dalam hal ini pemustaka. Pustakawan dan pemustaka berasal dari lokasi yang berbeda dalam waktu yang sama. Proses komunikasi dapat langsung seperti komunikasi tatap muka atau verbal dan tidak langsung atau nonverbal. Dalam komunikasi tidak langsung, beberapa pihak ketiga diharuskan bertindak sebagai perantara untuk menciptakan transmisi informasi. Transmisi informasi dapat melalui individu ke individu atau melalui publikasi media.

Dalam penelitian ini transmisi informasi yang dimaksud adalah dari pemustaka kepada pemustaka yang berbagi informasi secara langsung, dan dari media yaitu melalui *email* maupun dokumen yang dibuat dan dikirimkan oleh pustakawan kepada pemustaka.

Komunikasi dapat dilakukan jika ada pengirim yang merupakan sumber dan penghasil informasi dengan penerima yang merupakan pengguna akhir dari informasi. Komunikasi dapat dilakukan pada dua lokasi yang berbeda dalam waktu yang sama. Dalam kasus apa pun, objek komunikasi adalah informasi yang dimiliki oleh subjek pengetahuan. Proses komunikasi terdiri dari komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Dalam komunikasi tidak langsung perlu adanya pihak ketiga sebagai perantara atau transmisi informasi. Perantara dapat oleh seseorang atau publikasi media. (Ma, 2015).

Terdapat dua konsep dasar dalam komunikasi yakni komunikasi dan informasi. Kedua konsep tersebut tidak dapat dipisahkan, karena informasi adalah yang dikomunikasikan dan komunikasi adalah semua tentang informasi. Dalam masyarakat, komunikasi bersifat universal dan perilaku komunikasi merupakan perilaku paling mendasar pada manusia. Komunikasi merupakan suatu proses sosial. Dalam bukunya yang berjudul *Information Communication*, Feicheng Ma (2015) menyebutkan bahwa untuk mewujudkan komunikasi tersebut diperlukan komponen sebagai berikut :

1. Pengirim (*Sender*). Disebut juga sebagai penghasil informasi. Pengirim merupakan sumber informasi awal.
2. Penerima (*Receiver*). Penerima akhir atau pengguna informasi.

3. Saluran komunikasi (*Communication channel*). Saluran adalah bagaimana informasi dapat tersampaikan oleh penerima.
4. Sistem simbol (*symbol system*). Ini adalah pembawa informasi selama komunikasi seperti penulisan, ekspresi wajah, kode komputer dan lain-lain.
5. Dasar pengetahuan (*Knowledge base*). Ini mencakup semua pengetahuan dan informasi dalam pikiran manusia, dan merupakan sumber utama dan tujuan komunikasi.
6. Kondisi pendukung (*Supporting condition*). Kondisi yang memastikan terjadinya komunikasi seperti kondisi alam, kondisi teknologi dan kondisi sosial.

Model atau skema komunikasi memberi kita deskripsi tekstual, grafis, atau prosedural yang disederhanakan dari proses komunikasi untuk menggambarkan sifat dan pola komunikasi. Para ahli telah memainkan peran penting dalam mewujudkan potensi informasi dan meningkatkan komunikasi. Salah satunya adalah model komunikasi Lasswell (Ma, 2015).

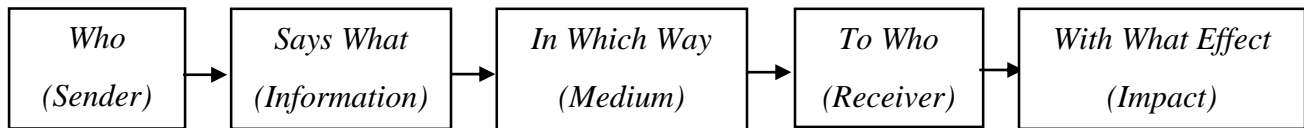
Pada tahun 1948, ilmuwan politik Amerika Harold Dwight Lasswell (1948) menerbitkan artikel "Struktur dan Fungsi Komunikasi dalam Masyarakat," di mana ia memformulasikan model 5W untuk menganalisis aktivitas komunikatif dalam masyarakat yang menggambarkan komunikasi menggunakan lima pertanyaan yakni :

1. *Who*: Siapa orang yang menyampaikan komunikasi atau dapat disebut komunikator atau *sender* atau pengirim, merupakan satu-satunya elemen komunikasi yang mengirimkan pesan kepada penerima pesan. *Who* dapat dikatakan sebagai sumber atau pihak yang memiliki kebutuhan untuk melakukan

komunikasi, bisa seorang individu, kelompok atau pun organisasi sebagai komunikator.

2. *Says what*: Apa pesan yang disampaikan, yang merujuk pada isi pesan. *Say what* merupakan seperangkat simbol verbal atau non verbal yang mewakili nilai/gagasan atau maksud dari isi pesan yang dimaksud.
3. *In which channel*: Saluran atau media apa yang digunakan untuk menyampaikan pesan komunikasi, merujuk pada media atau saluran yang digunakan untuk mengirimkan pesan baik secara langsung atau tidak langsung. Saluran atau media dapat melalui media cetak atau elektronik.
4. *To whom*: Siapa penerima pesan komunikasi (komunikan). Seseorang penerima pesan dapat seorang individu atau kelompok atau pun organisasi yang menerima pesan dari sumber.
5. *With what effect*: efek yang ditimbulkan dari komunikasi yang dilakukan, perubahan apa yang terjadi ketika komunikan menerima pesan komunikasi yang telah tersampaikan. Dampak atau efek yang terjadi seperti perubahan sikap dan bertambahnya pengetahuan.

Model 5W adalah model yang sangat berpengaruh yang mendefinisikan ruang lingkup untuk disiplin studi komunikasi.



Gambar 2.2 Unsur Komunikasi Lasswell

(Sumber: Lasswell, 1948)

Gambar di atas memberikan penjelasan bagaimana komunikasi bekerja secara sistematis. Lima unsur tersebut merupakan elemen pokok bagaimana komunikasi akan berjalan dengan baik.

2.2.2 Komunikasi di Perpustakaan

Munculnya berbagai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, kondisi perpustakaan sekarang ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap proses komunikasi. Adanya internet merupakan contoh konkrit dalam berlangsungnya komunikasi. Internet menjadi salah satu pilihan pemustaka yang sering digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi. Perpustakaan, komunikasi dan perkembangan teknologi informasi merupakan komponen yang berkaitan satu sama lain (Siswadi, 2004).

Perkembangan perpustakaan diawali dari proses manual, lalu menuju pada perpustakaan terautomasi hingga perpustakaan digital atau *cyber library*.

Perkembangan jenis perpustakaan banyak diukur menggunakan penerapan teknologi komunikasi dan informasi yang telah digunakan. Kebutuhan komunikasi dan informasi berhubungan erat dengan peran perpustakaan sebagai *power* dalam melestarikan dan menyebarkan informasi ilmu pengetahuan dan kebudayaan yang terus berkembang seiring dengan kemajuan zaman (Nurhanifah, 2011). Menurut Onyewusi dan Oyeboade (2009) mengatakan bahwa :

“Perpustakaan perguruan tinggi merupakan pusat intelektual dari sebuah sistem didalam universitas yang menyediakan bantuan materi kepada pemustaka. Lingkungan yang memfasilitasi kegiatan pengajaran, pembelajaran dan penelitian. Kebutuhan informasi semakin banyak, informasi yang berkembang dan berubah sangat cepat. Maka dari itu, perpustakaan perlu segala fasilitas pemustaka untuk mengimbangi kemajuan zaman”.

Komunikasi adalah proses interaktif di mana seseorang bertukar informasi satu sama lain didalam masyarakat. Komunikasi dalam perpustakaan adalah proses di mana informasi, pengetahuan, ide, pesan diproses dan disampaikan oleh pustakawan kepada pemustaka atau dari pemustaka kepada pustakawan (Anyim & Salem, 2018). Studi menunjukkan bahwa komunikasi antara pustakawan dan pemustaka merupakan cara yang efektif di perpustakaan karena merupakan proses penyampaian gagasan, pendapat, sikap, perasaan, sentimen, kepercayaan, atau kesan pada orang lain.

Devito dalam Komariah (2009) melihat komunikasi yang efektif berdasarkan model humanistik dan model pragmatis. Model humanistik (*soft approach*) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi efektif dalam kasus yang terjadi di perpustakaan dikategorikan menjadi lima faktor yaitu:

1. Keterbukaan, yaitu kemampuan menanggapi informasi yang diterima dalam menjalankan komunikasi. Aspek keterbukaan dalam komunikasi yakni: (1) komunikator dalam hal ini pustakawan harus terbuka dalam memberikan informasi kepada komunikan, dalam hal ini pemustaka. (2) komunikator (pustakawan) bersikap jujur kepada komunikan (pemustaka). (3) memiliki rasa empati dimana komunikator (pustakawan) memiliki perasaan atau pikiran dan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang disampaikan kepada komunikan (pemustaka).
2. Empati, adalah kemampuan pustakawan untuk mengetahui apa yang sedang dialami oleh pemustakanya dalam keadaan tertentu. Pustakawan dapat mengetahui kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika sedang mencari informasi.
3. Dukungan, merupakan hubungan antara pustakawan dan pemustaka yang efektif apabila kedua belah pihak saling memberikan dukungan. Pustakawan memberikan dukungannya dengan bersikap deskriptif bukan evaluasi. Dengan cara spontan, bukan strategik.
4. Rasa positif, pustakawan harus memiliki sikap positif terhadap dirinya. Mendorong pemustaka untuk lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi yang kondusif agar interaksi antara pustakawan dengan pemustaka menjadi lebih efektif.
5. Kesetaraan, kesetaraan atau *equality* adalah penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. Setiap orang memiliki sesuatu yang sama-sama penting untuk didengarkan. Kesetaraan dalam komunikasi dapat dilakukan

dengan pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar. Dalam perpustakaan, pustakawan harus memosisikan dirinya adalah pemustaka.

2.2.3 Komunikasi dalam Kerangka Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka

Belkin dalam Yusup (2010) menyebutkan bahwa kebutuhan informasi terjadi karena adanya kesenjangan (*gap*) dalam diri manusia antara pengetahuan yang dimiliki dengan yang dibutuhkan. Adapun kebutuhan tersebut akan mendorong pemustaka untuk mencari informasi dalam memenuhi kebutuhannya. Selanjutnya menurut Derr (1983), kebutuhan informasi yaitu hubungan antara informasi dan tujuan informasi yang akan dicari oleh manusia, maksudnya adalah adanya suatu tujuan yang memerlukan informasi tertentu untuk mencapainya. Adapun Hartono (2002) mengatakan bahwa kebutuhan informasi adalah sesuatu yang dibutuhkan oleh pemustaka berupa data yang menggambarkan kejadian nyata yang digunakan untuk mengambil keputusan. Dari uraian di atas dikemukakan bahwa perpustakaan memiliki pemustaka yang kebutuhannya terus berubah. Memahami bagaimana kebutuhan itu berubah merupakan unsur penting dalam pemenuhan kebutuhan informasi di perpustakaan pada masa mendatang.

Saat ini informasi berkembang sangat pesat dan telah menjadi kebutuhan dasar manusia. Bagi pemustaka, kebutuhan informasi merupakan sesuatu yang harus dipenuhi untuk melengkapi kebutuhan informasi dirinya. Perpustakaan saat ini telah

berkembang menjadi pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian budaya bangsa dan memberikan berbagai layanan jasa yang lain (Damaiyanti, 2015).

Hassan (1982) mengatakan bahwa kebutuhan informasi menjadi salah satu kebutuhan aktualisasi diri. Aktualisasi diri tercermin pada perilaku manusia yang ditentukan oleh dorongan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka dalam psikologi banyak dilakukan penelitian mendalam tentang kebutuhan. Menurut Wilson (2006) kebutuhan informasi adalah situasi faktual di mana terdapat hubungan yang tidak terpisahkan dengan 'informasi' dan 'kebutuhan'. Informasi menghasilkan dan menghasilkan karena ada kebutuhan atau minat. Wilson (2006) mengemukakan terdapat tiga kategori kebutuhan manusia menurut para ahli yaitu kebutuhan fisiologi, kebutuhan emosional dan kebutuhan kognitif.

Menurut Laloo (2002) kebutuhan informasi adalah sesuatu yang dimiliki seseorang dalam melakukan penelitian, pendidikan maupun rekreasi atau hiburan. Laloo (2002) juga membagi jenis – jenis kebutuhan informasi yaitu:

1. Informasi konseptual
2. Informasi empiris
3. Informasi prosedural
4. Informasi kebijakan
5. Informasi arahan

Kebutuhan informasi pemustaka dipengaruhi oleh banyak faktor. Beberapa faktor yang memengaruhi kebutuhan informasi menurut Sulistyono-Basuki (2004) antara lain:

- a. Kisaran informasi yang tersedia
- b. Penggunaan informasi yang akan digunakan
- c. Latar belakang, motivasi, orientasi profesional, dan karakteristik masing-masing pemustaka
- d. Sistem sosial, ekonomi, dan politik tempat pemustaka berada
- e. Konsekuensi penggunaan informasi.

Pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka adalah terpenuhinya kebutuhan akan pengolahan informasi yang diakses oleh pemustaka. Menurut Yusup (2009) cara yang dapat dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka adalah melakukan identifikasi kebutuhan informasi dan sumber informasi yang dibutuhkan. Katz, Gurevitch, dan Haas dalam Yusup (2009) menyebutkan jenis kebutuhan informasi menjadi lima macam yaitu:

1. Kebutuhan Kognitif (*Cognitive Needs*)

Kebutuhan kognitif berhubungan dengan keinginan untuk mencari atau menambah informasi, pengetahuan dan pemahamannya. Kebutuhan ini berdasarkan oleh hasrat orang tersebut dalam memahami dan menguasai lingkungannya.

2. Kebutuhan Afektif (*Affective Needs*)

Kebutuhan afektif berkaitan dengan penguatan estetis, hal-hal yang berkaitan dengan pengalaman emosional terutama hal yang dapat menyenangkan.

3. Kebutuhan Integrasi Personal (*Personal Integrative Needs*)

Kebutuhan ini dikaitkan dengan penguatan, kepercayaan, stabilitas dan status individu. Kebutuhan ini berasal dari hasrat seseorang untuk mencari harga diri.

4. Kebutuhan Integrasi Sosial (*Social Integrative Needs*)

Kebutuhan ini merupakan bentuk interaksi sosial secara umum, berkaitan dengan hubungan keluarga, teman dan orang lain disekitarnya. Kebutuhan yang didasarkan pada hasrat seseorang untuk bergabung atau berkelompok dengan orang lain.

5. Kebutuhan Berkhayal (*Escapist Needs*)

Kebutuhan berkhayal dikaitkan dengan kebutuhan dalam mencari kebutuhan lain diluar kebutuhan-kebutuhan yang lain. Kebutuhan ini dikaitkan dengan bentuk melarikan diri, melepaskan ketegangan, dan hasrat untuk mencari hiburan atau pengalihan (*diversion*).

Kebutuhan informasi pada setiap pemustaka berbeda-beda. Banyak faktor yang memengaruhi pencarian informasi yang dibutuhkan, seperti profesi dan karakteristik. Kebutuhan informasi muncul apabila pemustaka menemukan kesenjangan (*gap*) antara pengetahuan atau keinginan dan hasil yang diinginkan. Faktor lingkungan juga dapat memengaruhi kebutuhan informasi pemustaka. Berbagai faktor tersebut memengaruhi kebutuhan informasi pemustaka dalam menentukan cakupan informasi yang dibutuhkan dan hasil yang diperoleh.