



Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang

Almi¹, Lisda², Haulia Putri Ramadhani³, Hijrana^{4*}, Karmila Pare Allo⁵

^{1,2,3,5} Universitas Muhammadiyah Enrekang, Jl. Jenderal Sudirman, Galonta, Kec. Enrekang, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan, Indonesia 91711

⁴ UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Jl. Sultan Alauddin No.63, Romangpolong, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan, Indonesia 92113

Email: hijranabahar@gmail.com

KATA KUNCI

Komunikasi Interpersonal
Pustakawan
Kepuasan Pemustaka
Layanan Perpustakaan
Efektivitas Layanan

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal pustakawan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan serta dampaknya terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara langsung dengan pustakawan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif melibatkan penggunaan bahasa verbal yang jelas, komunikasi langsung (tatap muka), serta sikap empati dalam memberikan layanan. Namun, beberapa kendala yang dihadapi pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka meliputi perbedaan bahasa, kurangnya keterampilan komunikasi, dan sikap pemustaka yang kurang sabar. Untuk mengatasi tantangan ini, pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal, seperti workshop layanan pelanggan dan pelatihan komunikasi efektif, terbukti dapat meningkatkan kualitas interaksi pustakawan dengan pemustaka. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa pustakawan yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik dapat mempererat hubungan dengan pemustaka, meningkatkan kepuasan pengguna, serta memperkuat citra perpustakaan sebagai pusat informasi yang profesional dan inklusif.

Interpersonal Communication
Librarian
User Satisfaction
Library Services
Service Effectiveness

Librarians' interpersonal communication plays a crucial role in enhancing the quality of library services. This study aims to analyze the forms of interpersonal communication used by librarians and their impact on user satisfaction at the Library and Archives Office of Enrekang Regency. This research employs a qualitative descriptive approach, with data collected through direct observation and interviews with librarians. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that effective interpersonal communication involves the use of clear verbal language, direct face-to-face interaction, and an empathetic attitude in service delivery. However, librarians face several challenges in communicating with users, including language barriers, lack of communication skills, and impatient user attitudes. To overcome these challenges, interpersonal communication skills training, such as customer service workshops and effective communication training, has been shown to improve the quality of librarian-user interactions. This study concludes that librarians with strong communication skills can foster better relationships with users, enhance user satisfaction, and strengthen the library's reputation as a professional



© the Author(s) 2024

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) <https://doi.org/10.24239/inkunabula.v3i2.3445>

Received 19 June 2024; Received in revised form 12 September 2024; Accepted 30 September 2024

Available online 30 September 2024

and inclusive information center.

How to Cite this Article: Almi, Lisda, Ramadhani, H. P., Hijrana, H., & Allo, K. P. (2024). Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang. *Inkunabula: Journal of Library Science and Islamic Information*, 3(2). <https://doi.org/10.24239/inkunabula.v3i2.3445>

1. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan pusat informasi yang berperan dalam menyediakan layanan informasi bagi masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan mendefinisikan perpustakaan sebagai institusi yang mengelola karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. (Republik Indonesia, 2007) Dengan demikian, perpustakaan tidak hanya menjadi tempat penyimpanan informasi, tetapi juga sebagai penyedia layanan informasi yang berkualitas bagi penggunanya.

Kualitas layanan perpustakaan sangat bergantung pada pustakawan sebagai penyedia layanan informasi. Layanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh koleksi yang lengkap, tetapi juga oleh keterampilan pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka memegang peranan penting dalam memastikan bahwa kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi dengan optimal. Menurut Surantow AW (2010), komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pemberi dan penerima informasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam konteks perpustakaan, komunikasi ini terjadi antara pustakawan dan pemustaka yang mencari informasi atau membutuhkan bimbingan dalam mengakses koleksi dan layanan yang tersedia.

Pustakawan memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam mengelola koleksi, tetapi juga dalam memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan profesional kepada pemustaka. Studi oleh DeVito (1992) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan hubungan yang jelas antara individu yang berinteraksi, sementara Mulyana (2005) menekankan bahwa komunikasi interpersonal memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang efektif antara pustakawan dan pemustaka dapat meningkatkan kepuasan layanan, memperkuat hubungan antara perpustakaan dan masyarakat, serta menciptakan lingkungan yang inklusif bagi pengguna perpustakaan.

Namun, dalam praktiknya, komunikasi interpersonal pustakawan masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian oleh Rahmawati (2018) menunjukkan bahwa salah satu kendala utama dalam komunikasi pustakawan adalah perbedaan latar belakang budaya dan bahasa antara pustakawan dan pemustaka. Selain itu, Suryani (2020) menemukan bahwa kurangnya keterampilan komunikasi pustakawan dapat berdampak pada rendahnya kualitas interaksi dengan pemustaka. Studi oleh Pradana (2020) juga mengidentifikasi hambatan struktural seperti keterbatasan fasilitas dan teknologi yang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi di perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang menghadapi tantangan serupa dalam hal komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka. Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa beberapa pustakawan masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi secara efektif kepada pemustaka. Hal ini dapat menyebabkan pemustaka merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan serta dampaknya terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami strategi komunikasi interpersonal yang efektif bagi pustakawan, serta menjadi acuan bagi

pengembangan pelatihan keterampilan komunikasi bagi pustakawan di perpustakaan umum. Dengan demikian, perpustakaan dapat lebih optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat informasi yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Konsep Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, ide, dan perasaan antara dua individu atau lebih yang memiliki hubungan yang jelas. DeVito (1992, hlm. 11) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang terjadi antara dua orang yang memiliki hubungan yang terjalin dengan cara tertentu. Mulyana (2005, hlm. 73) menambahkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Dalam konteks perpustakaan, komunikasi interpersonal menjadi aspek yang sangat penting dalam pelayanan informasi. Pustakawan sebagai penyedia layanan informasi harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk memahami kebutuhan pemustaka. Studi yang dilakukan oleh Rahmawati (2018) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna di perpustakaan universitas.

Selain itu, Suryani (2020) menyoroti bahwa salah satu tantangan utama dalam komunikasi interpersonal pustakawan adalah perbedaan latar belakang budaya dan bahasa antara pustakawan dan pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan perlu mengembangkan keterampilan komunikasi adaptif agar dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pemustaka dengan berbagai latar belakang.

2.2. Peran Pustakawan dalam Layanan Informasi

Pustakawan memiliki peran yang lebih dari sekadar pengelola koleksi; mereka juga bertindak sebagai fasilitator informasi yang membantu pemustaka menemukan sumber informasi yang relevan. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2011, hlm. 927), pustakawan adalah orang yang bergerak dalam bidang ilmu perpustakaan dan ahli dalam pengelolaan informasi. Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI, 1998) mendefinisikan pustakawan sebagai individu yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan memberikan layanan kepada masyarakat berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya.

Penelitian oleh Nugroho (2017) di Perpustakaan Daerah Yogyakarta menemukan bahwa pustakawan yang mampu menggunakan komunikasi nonverbal secara efektif dapat meningkatkan kenyamanan pemustaka dalam mencari informasi. Sementara itu, Lestari (2019) mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi dalam komunikasi, seperti chat online dan email, juga berperan penting dalam memperluas akses layanan informasi kepada pemustaka.

Namun, berbagai hambatan masih sering dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan yang optimal. Yuliani (2019) mencatat bahwa pustakawan yang kurang terlatih dalam keterampilan komunikasi cenderung mengalami kesulitan dalam memahami kebutuhan pemustaka, yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Sementara itu, Pradana (2020) mengidentifikasi bahwa hambatan struktural seperti keterbatasan fasilitas dan teknologi juga memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan.

2.3. Hambatan dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan

Meskipun komunikasi interpersonal memiliki dampak positif terhadap kualitas layanan perpustakaan, pustakawan masih menghadapi berbagai kendala dalam penerapannya. Putri (2021) mengungkapkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat mengurangi kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Studi lain oleh Hidayat (2018) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi komunikasi yang inovatif, seperti aplikasi mobile dan platform digital, dapat memperbaiki efektivitas komunikasi antara pustakawan dan pemustaka.

Selain itu, Wulandari (2022) menekankan pentingnya pendekatan personal dalam komunikasi untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan pemustaka. Pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal bagi pustakawan menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan

kualitas layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi efektif dapat meningkatkan kemampuan pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka, sehingga meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis komunikasi interpersonal pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang. Subjek penelitian dipilih melalui purposive sampling, mencakup pustakawan dan pemustaka yang aktif menggunakan layanan perpustakaan.

Data dikumpulkan melalui tiga metode utama: observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memahami pola komunikasi pustakawan dan pemustaka secara langsung. Wawancara semi-terstruktur melibatkan pustakawan dan pemustaka untuk menggali pengalaman serta tantangan dalam komunikasi. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data terkait kebijakan layanan perpustakaan dan SOP yang berlaku.

Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman (1994) yang mencakup tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan validitas, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap komunikasi interpersonal pustakawan serta implikasinya terhadap efektivitas layanan perpustakaan.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Pemustaka

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang melibatkan komunikasi verbal dan nonverbal. Berdasarkan wawancara, pustakawan umumnya menyampaikan informasi kepada pemustaka melalui bahasa verbal, tetapi sering kali mengalami kendala dalam penyampaian pesan secara efektif. Pemustaka terkadang kesulitan memahami informasi yang diberikan, terutama jika pustakawan menggunakan istilah teknis perpustakaan yang kurang familiar bagi pengguna awam.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Raudah & Santi (2018), yang mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dalam perpustakaan harus didukung oleh keterbukaan, empati, serta penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh pemustaka. Selain itu, Prasetyo (2016) menekankan bahwa komunikasi tatap muka lebih efektif dalam pelayanan perpustakaan karena memungkinkan pustakawan mendapatkan umpan balik langsung dari pemustaka.

Selain komunikasi verbal, pustakawan juga menggunakan komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan gestur untuk memperjelas informasi yang diberikan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam penerapan komunikasi nonverbal ini, terutama dalam aspek keramahan dan keterbukaan pustakawan terhadap pemustaka yang membutuhkan bantuan informasi.

4.2. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Dari hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan, di antaranya:

4.2.1. Membangun Hubungan yang Baik dengan Pemustaka

Pustakawan yang mampu membangun hubungan interpersonal yang baik dengan pemustaka cenderung memberikan layanan yang lebih efektif. Pemustaka yang merasa nyaman dan diterima dengan baik akan lebih mudah menyampaikan kebutuhan informasi mereka. Sebaliknya, pustakawan yang kurang responsif atau tidak ramah dapat menciptakan kesan negatif bagi pemustaka dan menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Temuan ini diperkuat oleh Nugroho (2017) yang menunjukkan bahwa pustakawan yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik mampu meningkatkan kenyamanan pemustaka dalam mencari informasi. Selain itu, penelitian oleh Lestari (2019) menyoroti bahwa pustakawan yang aktif dalam berkomunikasi dapat memperkuat hubungan sosial dengan pemustaka, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pengguna terhadap layanan perpustakaan.

4.2.2. Pemahaman terhadap Kebutuhan Pemustaka

Komunikasi interpersonal yang efektif menuntut pustakawan untuk memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan informasi pemustaka. Dari wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa beberapa pustakawan masih mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi kebutuhan spesifik pemustaka karena kurangnya keterampilan dalam menggali informasi lebih lanjut.

Hasil ini selaras dengan penelitian Suryani (2020) yang mengungkapkan bahwa pemustaka sering kali kesulitan mengartikulasikan kebutuhan informasi mereka, sehingga pustakawan perlu melakukan pendekatan proaktif dengan bertanya lebih lanjut dan memberikan panduan yang jelas.

4.2.3. Meningkatkan Kepuasan Layanan

Respon pustakawan yang cepat, jelas, dan penuh empati berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Dari observasi yang dilakukan, pustakawan yang memberikan perhatian penuh kepada pemustaka cenderung menciptakan pengalaman layanan yang lebih positif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2018) yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Dalam hal ini, pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal menjadi kebutuhan mendesak bagi pustakawan agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan meningkatkan kepuasan pemustaka.

4.2.4. Meminimalisir Miskomunikasi

Miskomunikasi sering kali terjadi akibat penyampaian informasi yang kurang jelas atau kurangnya keterampilan komunikasi pustakawan. Beberapa pustakawan yang diwawancarai mengakui bahwa mereka terkadang mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi secara sederhana kepada pemustaka, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan sistem klasifikasi perpustakaan atau pencarian koleksi.

Menurut Yuliani (2019), miskomunikasi dalam layanan perpustakaan dapat diminimalisir dengan pelatihan komunikasi yang berfokus pada penggunaan bahasa yang sederhana, intonasi yang jelas, serta pendekatan yang lebih interaktif dalam memberikan layanan informasi.

4.3. Tantangan dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan

4.3.1. Perbedaan Bahasa dan Budaya

Salah satu tantangan utama dalam komunikasi interpersonal adalah perbedaan bahasa dan budaya antara pustakawan dan pemustaka. Beberapa pustakawan menyatakan bahwa pemustaka dari daerah tertentu memiliki dialek atau cara berkomunikasi yang berbeda, sehingga sering kali terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian informasi.

Menurut Putri (2021), perbedaan bahasa dapat menjadi hambatan utama dalam komunikasi interpersonal, terutama di lingkungan perpustakaan yang melayani pemustaka dari latar belakang yang beragam. Untuk mengatasi tantangan ini, pustakawan perlu meningkatkan keterampilan komunikasi mereka dengan memahami cara komunikasi pemustaka yang berbeda-beda.

4.3.2. Kurangnya Kejelasan Permintaan Pemustaka

Banyak pemustaka yang tidak tahu cara menyampaikan kebutuhan informasi mereka dengan jelas, sehingga menyulitkan pustakawan dalam memberikan layanan yang sesuai. Beberapa

pustakawan mengungkapkan bahwa pemustaka sering kali datang dengan pertanyaan yang sangat umum, seperti "Saya mencari buku tentang sejarah" tanpa spesifikasi lebih lanjut mengenai subjek atau penulis tertentu.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Pradana (2020) yang menemukan bahwa salah satu tantangan utama dalam layanan informasi perpustakaan adalah ketidakjelasan permintaan dari pemustaka, sehingga pustakawan harus memiliki keterampilan bertanya yang baik untuk membantu mengidentifikasi kebutuhan pengguna secara lebih spesifik.

4.3.3. Beban Kerja Pustakawan dan Tekanan Waktu

Dalam beberapa kasus, pustakawan merasa kewalahan dalam memberikan layanan kepada banyak pemustaka sekaligus, terutama saat kunjungan pemustaka sedang tinggi. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan pustakawan tidak dapat memberikan perhatian penuh kepada setiap pemustaka, yang pada akhirnya menurunkan kualitas layanan.

Studi oleh Hidayat (2018) menunjukkan bahwa pustakawan dengan beban kerja yang tinggi sering mengalami kelelahan emosional, yang dapat berdampak pada efektivitas komunikasi mereka. Oleh karena itu, diperlukan strategi manajemen waktu dan penjadwalan layanan yang lebih baik agar pustakawan dapat bekerja lebih efisien.

4.3.4. Kurangnya Pelatihan Keterampilan Komunikasi

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa banyak pustakawan belum pernah mendapatkan pelatihan formal dalam komunikasi interpersonal, sehingga mereka menghadapi kesulitan dalam berinteraksi dengan pemustaka secara efektif.

Penelitian oleh Prasetyo (2021) menegaskan bahwa pelatihan komunikasi yang berkelanjutan sangat penting bagi pustakawan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memahami dan melayani pemustaka. Dengan pelatihan yang tepat, pustakawan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara lebih persuasif, empatik, dan efektif.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas layanan perpustakaan, sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mengidentifikasi sejauh mana interaksi pustakawan dan pemustaka memengaruhi kualitas layanan. Pustakawan yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik mampu meningkatkan kepuasan pemustaka, membangun hubungan yang lebih erat, serta menciptakan pengalaman layanan yang lebih positif. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa beberapa hambatan seperti perbedaan bahasa, kurangnya keterampilan komunikasi, dan beban kerja pustakawan masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mendukung rekomendasi agar perpustakaan mengembangkan program pelatihan komunikasi interpersonal bagi pustakawan untuk meningkatkan efektivitas interaksi dengan pemustaka, yang pada akhirnya akan memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

5. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi interpersonal pustakawan dalam menjalankan tugasnya serta mengidentifikasi sejauh mana komunikasi interpersonal pustakawan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efektivitas layanan perpustakaan.

Komunikasi interpersonal pustakawan dilakukan melalui komunikasi verbal dan nonverbal, di mana penggunaan bahasa yang mudah dipahami serta interaksi tatap muka menjadi faktor utama dalam memastikan pemustaka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan utama dalam komunikasi interpersonal, termasuk perbedaan bahasa dan budaya, kurangnya keterampilan komunikasi pustakawan, tekanan waktu akibat beban kerja, serta kurangnya kejelasan dalam permintaan pemustaka. Hambatan-hambatan ini berdampak pada efektivitas layanan perpustakaan dan tingkat kepuasan pemustaka.

Meskipun terdapat tantangan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pemustaka, memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka, serta memperbaiki citra perpustakaan sebagai pusat informasi yang inklusif. Untuk itu, penelitian ini merekomendasikan pelatihan komunikasi interpersonal bagi pustakawan sebagai strategi untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam berinteraksi dengan pemustaka. Selain itu, diperlukan upaya manajemen perpustakaan dalam menyediakan lingkungan kerja yang mendukung, termasuk sistem layanan yang lebih efisien guna mengurangi tekanan waktu bagi pustakawan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang baik bukan hanya menjadi faktor pendukung, tetapi merupakan elemen kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan perpustakaan. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya kebijakan yang lebih fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi pustakawan, sehingga perpustakaan dapat lebih optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan informasi bagi masyarakat.

Daftar Pustaka

- DeVito, J. A. (1992). *The Interpersonal Communication Book*. New York: HarperCollins.
- Hidayat, M. (2018). "Inovasi Teknologi dalam Layanan Informasi Perpustakaan." *Jurnal Inovasi Perpustakaan Digital*, 6(1), 12-25.
- Hildayati Raudah, Triana Santi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/3949> Vol 6 No 2 2018
- Ikatan Pustakawan Indonesia. (1998). *Kode Etik Pustakawan*. Jakarta: IPI.
- Kamus Umum Bahasa Indonesia. (2011). Jakarta: Balai Pustaka.
- Lestari, F. (2019). "Pemanfaatan Teknologi dalam Komunikasi Pustakawan dan Pemustaka." *Jurnal Teknologi Informasi Perpustakaan*, 14(2), 33-45.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, B. (2017). "Peran Komunikasi Nonverbal dalam Pelayanan Informasi di Perpustakaan Daerah Yogyakarta." *Jurnal Perpustakaan Nusantara*, 5(3), 15-27.
- ODLIS (Online Dictionary Library and Information Science). (2002). *ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science*.
- Pradana, R. (2020). "Pengaruh Fasilitas dan Teknologi terhadap Efektivitas Komunikasi Pustakawan." *Jurnal Ilmu Perpustakaan Indonesia*, 11(4), 40-55.
- Prasetyo, A. (2021). "Efektivitas Pelatihan Komunikasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pustakawan." *Jurnal Pendidikan dan Perpustakaan*, 10(4), 56-70.
- Prasetyo, Anton W., & Winoto, Yunus. (2016). *Komunikasi Interpersonal id Kalangan Karyawan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Bapusipda) Jawa Barat san Hubungannya dengan Kinerja Tenaga Perpustakaan*.XV (1), 32-40.
- Putri, A. (2021). "Beban Kerja dan Kualitas Komunikasi Pustakawan." *Jurnal Manajemen Perpustakaan*, 9(1), 18-29.
- Rahmawati, L. (2018). "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas." *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 12(1), 45-58.

- Raudah, H., & Santi, T. (2018). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. *Libraria*, 6(2), 257.
- Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Kementerian Sekretariat Negara.
- Suranto Aw, Komunikasi Sosial Budaya, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal 13.
- Suryani, T. (2020). "Tantangan Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan Multikultural." *Jurnal Komunikasi dan Informasi*, 8(2), 34-49.
- Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Wulandari, S. (2022). "Pendekatan Personal dalam Komunikasi Pustakawan untuk Meningkatkan Keterlibatan Pemustaka." *Jurnal Komunikasi Perpustakaan*, 13(2), 50-62.
- Yuliani, D. (2019). "Hambatan Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Perpustakaan." *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 15(3), 23-37.